Ayuda en línea de Oracle CRM On Demand

Versión 43

agosto 2021

ORACLE

Contenido

1 Introducción 27

Qué hacer primero 28

Iniciar sesión como un nuevo usuario 29

About the Interface 30

Información general de páginas de Oracle CRM On Demand 37

Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción 42

Mi página inicial 43

Reviewing Your Alerts 45

Trabajar con el centro de mensajes 47

Trabajar con análisis y cuadros de mandos incrustados 48

Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS 49

Cómo trabajar con registros 50

Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros 50

About the Layouts of New Record Pages 54

Creación de registros 55

About Concatenated Fields 59

Acerca de los campos mostrados como imágenes 61

Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones 63

Acerca de los campos enmascarables 65

Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico 66

About the HTML Editor 67

HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 69

Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro 76

Acerca de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada 77

Acerca de la Vista mejorada para Fichas de Información Relacionada 79

Búsqueda de registros 80

Copia de registros 123

Vista previa de registros 123

Acerca del bloqueo de registros 124

Actualización de los detalles de registro 125

Linking Records to Your Selected Record 128

Actualizar los registros vinculados desde registros principales 135

Página Registros de favoritos 136

Cómo trabajar con listas 137

Transferir la propiedad de los registros 159

Uso compartido de registros (Equipos) 160

Asignación de un miembro del equipo a una lista de registros 162

Modificación del libro personalizado principal en un registro 164

Actualizar grupos de registros 164

Merging Records 166

Support for the Merge Functionality 169

Acerca de la retención de libros personalizados enlazados al combinar registros 170

Adición de notas 173

Trabajar con la lista de notas 175

Suscribirse a notas 176

Enviar notas a otros usuarios 176

Cómo trabajar con archivos adjuntos 177

Uso de guiones de evaluación 185

Acerca de la eliminación y restauración de registros 186

Eliminar y restaurar registros 190

Viewing Audit Trails for Records 193

Acerca de duplicados al crear registros 194

Impresión de información que aparece en las páginas 200

Visualización de información de servicio de Oracle CRM On Demand 200

Acceso a la documentación de la versión de Oracle CRM On Demand 201

Acerca de la activación y desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado 202

Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña 203

Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand 204

Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand 205

Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand 205

Notas de la versión para Oracle CRM On Demand 206

Cómo ponerse en contacto con Oracle 206

Cómo salir de Oracle CRM On Demand 206

2 Agenda y actividades 207

Acerca de los estilos de tema y calendario 207

Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario 212

Cómo trabajar con páginas de la agenda 213

Gestión de agendas y actividades 216

Visualización de actividades 217

Creación de actividades 219

Acerca de los recordatorios de actividad 220

Actualización de actividades 221

Cómo quitar usuarios de actividades 221

Acerca de la acción de arrastrar y soltar citas en el calendario 222

Cómo trabajar con listas de actividades 223

Limitar los registros de actividades que se muestran 227

Marcar tareas como finalizadas 228

Asignar actividades a otro empleado 228

Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes 229

Planificación de visitas masivas 235
Ajuste de respuestas de mensajes 238
Programación de citas con otros 240
Cómo guardar citas como archivos de iCalendar 242
Acerca de la información en archivos de iCalendar 243
Visualización de las agendas de otros usuarios 244
Página Configuración de la agenda 246
Cómo compartir su agenda 246
Configurar la vista de calendario predeterminada 246
Agregar vistas de agenda personalizadas 249
Ver listas de tareas del grupo 249
Usar guiones de evaluación de actividad 250
Acerca de la sincronización de eventos y citas 250
Campos de actividad 252
3 Marketing 259
Gestión del marketing 259
Proceso de gestión de campañas. 259
Proceso de gestión de oportunidades potenciales 259
Campañas 260
Trabajar con la página inicial de la campaña 261
Gestión de campañas 263
Campos de campaña 265
Oportunidades potenciales 267
Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales 273
Gestión de oportunidades potenciales 276
Campos de oportunidades potenciales 286
4 Ventas 291
Gestión de ventas 291
Proceso de gestión de oportunidades 291

Proceso de gestión de cuentas 292
Proceso de gestión de contactos 293
Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas 293
Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos 293
Proceso de gestión de la agenda y las actividades 294
Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas) 294
Cuentas 294
Trabajar con la página inicial de la cuenta 294
Gestión de cuentas 296
Campos de cuenta 315
Contactos 319
Trabajar con la página inicial de contactos 319
Gestión de contactos 321
Campos de contacto 338
Oportunidades 343
Acerca de las oportunidades y los pronósticos 343
Trabajar con la página inicial de oportunidades 346
Gestión de oportunidades 348
Acerca de los equipos de la oportunidad 360
Acerca de las etapas de venta y la característica de actualización masiva 361
Campos de oportunidad 362
Pronósticos 365
Trabajar con la página inicial del pronóstico 366
Gestión de pronósticos 367
Página Detalles de pronóstico 373
Campos de pronóstico 376
Direcciones 377
Cómo trabajar con la página inicial de direcciones 379

Gestión de direcciones 381
Campos de dirección 391
Acerca de los campos de código geográfico en el tipo de registro Dirección 394
Acerca de la geocodificación de información de dirección 395
Activos 400
Trabajar con la página inicial de activos 400
Gestión de activos 402
Mapas 402
Búsqueda de direcciones en mapas 404
Performing Proximity Searches 405
Cómo obtener indicaciones 407
Asignación y geocodificación de cobertura de datos 409

5 Planificación de negocio 413

Escenario para gestionar planes para una única cuenta 414
Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica 414
Escenario para gestionar planes para contactos 415
Escenario para gestionar planes para objetivos y productos 416
Planes de negocio 417
Trabajar con la página inicial de los planes de negocio 418
Gestión de planes de negocio 419
Campos de plan de negocio 420
Objetivos 422
Trabajar con la página inicial de objetivos 423
Gestión de objetivos 424
Campos de objetivo 425
Cuentas del plan 427
Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan 428
Gestión de cuentas del plan 429

Campos de cuenta del plan 429

Contactos del plan 430

Trabajar con la página inicial de contactos del plan 431

Gestión de contactos del plan 432

Campos de contacto del plan 433

Oportunidades del plan 433

Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan 434

Gestión de oportunidades del plan 435

Campos de oportunidad del plan 436

6 Solicitudes de servicio y soluciones 437

Proceso de gestión de solicitudes de servicio 437

Creación de una solicitud de servicio 437

Trabajar en una solicitud de servicio 437

Resolución de una solicitud de servicio 438

Cierre de una solicitud de servicio 438

Solicitudes de servicio 438

Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio 438

Gestión de solicitudes de servicio 440

Campos de solicitud de servicio 443

Soluciones 447

Acerca de la gestión de soluciones 447

Trabajar con la página inicial de solución 449

Gestión de soluciones 450

Campos de solución 453

7 Redes sociales 455

Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring 455

Redes sociales 455

Trabajar con la página inicial de redes sociales 456

Gestión de redes sociales 457

Campos de redes sociales 457

Perfiles sociales 458

Trabajar con la página inicial de perfil social 458

Gestión de perfiles sociales 460

Campos de perfil social 460

Acerca de Oracle Social Network 461

Cómo trabajar con Oracle Social Network 462

8 Gestión de relación de socios y alta tecnología 465

Gestión de PRM y la alta tecnología 465

Socios 466

Trabajar con la página inicial de socios 466

Gestión de cuentas de socio 468

Campos de socio 470

Programas de socios 471

Trabajar con la página inicial de programas de socios 472

Gestión de programas de socios 473

Campos de programa de socios 476

Solicitudes 478

Trabajar con la página inicial de solicitudes 478

Gestión de solicitudes 480

Campos de solicitudes 483

Registros del negocio 486

Trabajar con la página inicial de registros del negocio 486

Gestión de registros del negocio 488

Campos de registro del negocio 497

Solicitudes de MDF 500

Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF 500

Gestión de solicitudes de MDF 502

Campos de solicitudes de MDF 507

Solicitudes de precios especiales 510
Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales 510
Gestión de las solicitudes de precios especiales 512
Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados 519
Campos de solicitud de precios especiales 523
Fondos 525
Trabajar con la página inicial de Fondos 526
Gestión de fondos 528
Campos del fondo 534
Cursos 536
Trabajar con la página inicial de curso 536
Gestión de cursos 538
Course Fields 541
Campos de inscripción en el curso 544
Exámenes 545
Trabajar con la página inicial de examen 545
Gestión de exámenes 547
Exam Fields 550
Campos de registro de examen 553
Certificación 554
Trabajar con la página inicial de certificación 555
Gestión de certificaciones 556
Certification Fields 560
Campos de solicitud de certificación 562
Acreditación 563
Trabajar con la página inicial de acreditación 563
Gestión de acreditaciones 565
Accreditation Fields 569

Campos de solicitud de acreditación 571

9 Life Sciences 573

Procesos de Life Sciences 573

Eventos 576

Trabajar con la página inicial de evento 576

Gestión de eventos 578

Campos de evento 581

Licencias del contacto en esta región 583

Cómo trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región 583

Permiso del contacto en la región 585

Campos de permisos del contacto en la región 585

Gestión de muestras 586

Período de inventario 588

Trabajar con la página inicial del período de inventario 590

Gestión de períodos de inventario 591

Campos de período de inventario 596

Inventario de muestra 597

Informe de auditoría de inventario 602

Transacciones de muestra 605

Cómo trabajar con la página inicial de transacciones de muestra 605

Gestión de transacciones de muestra 608

Campos de transacción de muestra 637

Ítems de transacción 641

Campos de producto 643

Asignaciones 645

Trabajar con la página inicial de asignaciones 645

Gestión de asignaciones 646

Campos de asignación 648

Asignaciones de contactos de HCP 649

Trabajar con la página inicial de asignaciones de contactos HCP 650

Gestión de asignaciones de contactos HCP 651

Campos de asignaciones de contactos HCP 652

Lotes de muestra 653

Cómo trabajar con la página inicial de lote de muestra 654

Gestión de lotes de muestra 655

Campos de lote de muestra 655

Renuncias de muestra 657

Cómo trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra 657

Gestión de renuncias de muestra 659

Campos de renuncia de muestra 663

Campos de renuncia relacionada 665

Solicitudes de muestras 666

Trabajar con la página inicial de solicitudes de muestras 667

Gestión de solicitudes de muestras 669

Campos de solicitud de muestra 669

Entrega de contenido personalizado 672

Planes de mensajería 673

Cómo trabajar con la página inicial de planes de mensajes 673

Gestión de planes de mensajería 674

Campos de plan de mensajería 677

Ítems del plan de mensajería 680

Cómo trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajes 680

Gestión de ítems del plan de mensajes 682

Campos del ítem del plan de mensajes 683

Relaciones de ítems del plan de mensajería 686

Cómo trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajes 687

Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes 688

Campos de relaciones de ítem del plan de mensajes 688

Mensajería de producto estructurada 690

Selección de diseños de página de mensajería de producto estructurada 692

Asociación de objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados a productos detallados en una visita de venta 692

Selección del objetivo de visita principal, siguiente objetivo de visita principal o resultado principal para un producto detallado 695

Ejemplo de uso de registros de mensajería de producto estructurada e indicaciones del producto 696

Indicaciones del producto 697

Trabajar con la página inicial de indicación del producto 698

Gestión de indicaciones del producto 699

Campos de indicación del producto 700

Pedidos 701

Cómo trabajar con la página inicial de pedidos 701

Gestión de pedidos 703

Campos de pedido 706

Ofertas 708

Productos bloqueados 708

Trabajar con la página inicial Producto bloqueado 709

Gestión de productos bloqueados 710

Campos de producto bloqueado 712

10 Gestión de bienes 715

Unidades familiares 715

Cómo trabajar con la página inicial de la unidad familiar 717

Gestión de unidades familiares 718

Campos de unidad familiar 720

Carteras 722

Cómo trabajar con la página inicial de cuenta de cartera 723

Gestión de cuentas de cartera 724

Campos de cuenta de cartera 726

Cuentas financieras 729

Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras 730

Gestión de cuentas financieras 731

Campos de cuenta financiera 732

Titulares de la cuenta financiera 734

Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras 734

Gestión de titulares de cuentas financieras 735

Campos de titulares de cuentas financieras 736

Títulos de la cuenta financiera 737

Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras 737

Gestión de títulos de cuentas financieras 738

Campos de títulos de cuentas financieras 739

Planes financieros 740

Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros 740

Gestión de planes financieros 742

Campos de plan financiero 742

Productos financieros 743

Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros 745

Gestión de productos financieros 746

Campos de producto financiero 747

Transacciones financieras 749

Trabajar con la página inicial de transacciones financieras 749

Gestión de transacciones financieras 750

Campos de transacción financiera 750

11 Seguros 753

Gestión de seguros 753

Proceso de planificación de un canal 754

Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida 754

Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios 754

Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios 754

Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos 755

Proceso de gestión de solicitudes de servicio 755

Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor 755

Reclamaciones 757

Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones 757

Gestión de reclamaciones 758

Campos de reclamación 759

Coberturas 763

Cómo trabajar con la página inicial de coberturas 763

Gestión de coberturas 764

Campos de cobertura 765

Daños 766

Trabajo con la página inicial de daños 766

Gestión de daños 767

Campos de daño 768

Propiedades del seguro 769

Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro 769

Gestión de propiedades del seguro 770

Campos de propiedades del seguro 771

Partes implicadas 772

Trabajar con la página inicial de partes implicadas 772

Gestión de partes implicadas 773

Campos de partes implicadas 773

Pólizas 775

Cómo trabajar con la página inicial de pólizas 775

Gestión de pólizas 777

Campos de póliza 777

Titulares de la póliza 779

Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas 780

Gestión de titulares de la póliza 781

Campos de titulares de la póliza 781

Perfil de intermediario 782

Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios 782

Gestión de perfiles de intermediarios 784

Campos de perfiles de intermediarios 784

12 Automóviles 787

Concesionarios 787

Cómo trabajar con la página inicial del concesionario 787

Gestión de concesionarios 788

Campos de concesionario 789

Vehículos 793

Trabajar con la página inicial del vehículo 793

Gestión de vehículos 794

Campos de vehículo 800

13 Personalización de la aplicación 805

Updating Your Personal Details 806

Acerca de configuraciones de perfil para usuarios 814

Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros 816

Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado 817

Configuración del tema 817

Configuración del modo de vista previa de registro 818

Cambiar la configuración de idioma 819

Ver campos de seguimientos de auditorías 819

Gestión de cuotas 819
Revisión de la actividad de inicio de sesión 820
Cambio de la contraseña 821
Configurar sus preguntas de seguridad 821
Revisión de la información de delegados 822
Adición de usuarios delegados 822
Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica 823
Visualización de las fichas 823
Modificación del diseño de las páginas de detalles 824
Personalización de diseños de información relacionada 825
Personalización de diseños de campos 830
Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada 832
Cambiar los diseños de la página inicial 833
Changing Your Action Bar Layout 834
Configurar su calendario 834
Accessing the Data and Integration Tools 837
Visualización de las solicitudes de exportación 838
Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación 840
Accessing Your Pending and Sent Emails 841
Acerca de los widgets de On Demand 842
Incrustación del widget Listas de favoritos 843
Incrustación del widget Centro de mensajes 844
Incrustación del widget Informes 844
Incrustar un widget Lista sencilla 845

14 Cómo trabajar con otras aplicaciones 847

Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes 847
Uso de Oracle CRM On Demand Integration for Office 853
Usar Combinar correspondencia para Word 854
Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word 854
Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word 855

Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word 856

Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word 856

Usar informes y análisis para Excel 858

Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel 858

Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel 858

Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel 859

Crear informes mediante Informes y análisis para Excel 859

Uso del Asistente de segmentación 861

Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación 862

Acerca del Asistente de segmentación 862

Descarga del Asistente de segmentación 863

Creación de segmentos 863

Carga de segmentos 865

Exportación de segmentos 865

15 Datos analíticos 867

Trabajar con la página inicial de Analytics 867

Apertura de un análisis, cuadro de mandos, acción o condición 869

Uso del catálogo 869

Ejecución de análisis 869

Revisión de datos de informes 870

Impresión de análisis 870

Downloading Analyses 870

Eliminación de análisis 872

Cambio de nombre de análisis 872

Gestión de favoritos 872

Copia y movimiento de objetos analíticos 874

Copiado de objetos de análisis de almacenamiento a producción 875

Creación de un filtro 876

Diseño de un filtro 876

Creación de una condición 877

Diseño de una condición 878
Diseño de una acción 879
Creación de una acción 880
Configuración de opciones de acción 880
Selección de contenido de una acción 881
Configuración de carpetas en análisis 882
Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics. 883
Acerca de la programación de análisis y cuadros de mandos para la ejecución automática 886
Consideraciones al embeber objetos de datos analíticos 886
Diseño de un análisis 886
About Visibility to Records in Analytics 887
Acerca del calendario fiscal personalizado en análisis 895
Introducción a Analytics 896
Paso 1: Definición de criterios en análisis 1061
Paso 2: Revisión de resultados y creación de diseños 1088
Paso 3: Definición de las peticiones de datos de datos analíticos (opcional) 1131
Paso 4: Cómo guardar análisis 1136
Visualización de código SQL en la ficha Avanzado de Datos analíticos 1137
Uso de funciones de análisis 1138
Acerca del rendimiento de informes 1174
Optimización del rendimiento 1175
Cuadros de mandos 1181
Consideraciones durante la edición o visualización de los cuadros de mandos 1182
Visualización de los cuadros de mandos 1183
Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en ejecución 1184
Creación de cuadros de mandos 1185

Edición de cuadros de mandos 1186

Trabajar con Mi cuadro de mandos 1188

Creación de peticiones de datos de cuadros de mandos 1188

Adición de peticiones de datos a los cuadros de mandos 1189

Control de la apariencia de las páginas del cuadro de mandos 1190

Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos 1192

Adición de enlaces de texto o de imágenes a páginas del cuadro de mandos 1193

Adición de vistas de carpetas de datos analíticos a páginas del cuadro de mandos 1194

Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos 1195

Edición de las propiedades de peticiones de datos y de los análisis de cuadros de mandos 1196

Aplicación de formato a cuadros de mandos 1197

Cambio de las opciones de impresión y exportación de los cuadros de mandos 1198

Cambio de las propiedades del cuadro de mandos 1199

Cambio de nombre de los cuadros de mandos 1199

Gestionar la visibilidad de los cuadros de mandos en datos analíticos 1200

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Cliente 1201

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mando Información general 1201

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Pipeline 1202

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de ventas 1202

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de marketing 1202

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Servicio 1203

Trabajar con libros de resumen 1203

Creación de libros de resumen 1204

Adición de análisis a libros de resumen 1205

Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen 1206

Edición de libros de resumen 1207

Presentación y exportación de libros de resumen 1208

16 Administración de Oracle CRM On Demand 1209

Procesos de administración de Oracle CRM On Demand 1218

Usar plantillas de administrador durante la configuración 1220

Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand 1221

Administración de la compañía 1222

Perfil de la compañía 1223

Administración del calendario fiscal 1263

Definición de moneda 1268

Configuración de divisiones 1271

Auditoría de la compañía 1278

Gestión de alertas 1288

Administración de asignación de servicios 1291

Administración de direcciones 1297

Personalización de aplicaciones 1304

Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro 1306

Acerca de la estandarización de URL 1442

Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas 1443

Acerca de los grupos de valores de lista de opciones 1448

Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones 1449

Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones 1450

Creación de grupos de valores de listas de opciones 1451

Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones 1451

Crear subprogramas Web globales 1452

Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand 1454

Carga de extensiones de cliente 1455

Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas 1457

Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción 1458

Personalizar Mi página inicial de su compañía 1460

Habilitar informes personalizados en Mi página inicial 1461

Cambio de nombre de tipos de registro 1463

Activación de imágenes en páginas de detalles 1464

Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados 1464

Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados 1465

Adición de tipos de registro 1466

Cambiar el icono de un tipo de registro 1468

Personalización de etiquetas de integración REST 1469

Creación de temas nuevos 1469

Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos 1477

Acerca de campos, listas de opciones y métricas 1478

Acerca de la configuración de los archivos adjuntos 1478

Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados 1481

Gestión de usuarios y controles de acceso 1483

Gestión de usuarios 1485

Autoadministración de socio 1509

Gestión de roles 1515

Gestión de perfiles de acceso 1531

Gestión de la personalización 1550

Book Management 1551

Gestión de grupos 1593

Gestión de territorio 1598

Cómo se determinan los derechos de acceso 1599

Gestión del proceso de negocio 1615

Administración de procesos 1616

Configuración de flujo de trabajo 1628

Supervisores de flujo de trabajo 1696

Reglas y asignación de datos 1708

Seguimiento de modificaciones 1739

Herramientas de gestión de datos 1761

Herramientas de importación y exportación 1761

Página Cola de eliminación y restauración por lotes 2016

Página Cola de solicitudes de asignación de lotes 2019

Página Cola de inicialización de campos relacionados 2020

Acerca de los eventos de integración 2021

Crear colas de eventos de integración 2022

Gestión de la configuración de eventos de integración 2024

Gestión de contenidos 2027

Configurar categorías de productos 2028

Configurar los productos de la compañía 2029

Configurar listas de precios para PRM 2031

Configuración de listas de precios para Life Sciences 2034

Gestión de archivos adjuntos de la compañía 2037

Gestión de las imágenes de página de detalles 2039

Configuración de guiones de evaluación 2040

Complementos de aplicación 2047
Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring 2047
Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand 2048
Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network 2048
Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage 2050
Gestión de Life Sciences 2051
Gestionar visitas inteligentes 2051
Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences 2054
Autorización de contactos a recibir muestras 2058
Configuración del envío automático de transacciones de muestra 2059
Oracle CRM On Demand Desktop 2061
Administración de paquetes de personalización 2061
Configuración de las ubicaciones de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop 2063
Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop 2064
Expression Builder 2064
About Expression Builder 2064
Uso de Expression Builder 2065
About Expressions 2068
Tipos de datos en Expression Builder 2072
Operadores de Expression Builder 2075
Funciones de Expression Builder 2079
Ejemplos del Expression Builder 2117

17 Índice 2121

1 Introducción

Bienvenido a Oracle CRM On Demand, la solución inteligente para gestionar las relaciones con los clientes a la que se accede a través de la Web. Oracle CRM On Demand ayuda a gestionar toda la información de ventas, servicio a clientes y marketing de su compañía:

- Si es un profesional en ventas, utilice Oracle CRM On Demand para optimizar su eficacia y efectividad en ventas mediante el análisis de su estrategia de ventas, la creación de pronósticos más exactos y el uso compartido de información fundamental de ventas con todo el equipo.
- Si es un representante del servicio a clientes, utilice Oracle CRM On Demand para aumentar la satisfacción de sus clientes y el rendimiento del servicio mediante el seguimiento de las cuentas, la gestión de las solicitudes de servicio, la identificación de oportunidades de venta cruzada y venta superior, así como la aportación de soluciones a las consultas de clientes.
- Si es un representante de marketing, utilice Oracle CRM On Demand para aprovechar sus esfuerzos en marketing al generar más oportunidades potenciales, asignar automáticamente oportunidades potenciales y realizar un seguimiento cuantitativo de los resultados de campañas.
- Si es un ejecutivo, utilice Oracle CRM On Demand para gestionar todas las áreas de la compañía al examinar las perspectivas de ventas, resolver rápidamente cuestiones empresariales fundamentales y realizar análisis complejos.

En Oracle CRM On Demand, la información se agrupa en las siguientes áreas principales:

Agenda y actividades. Realiza un seguimiento de las actividades, que incluyen las llamadas telefónicas, los eventos y las listas de pendientes.

Campañas. Gestiona las campañas de marketing y genera oportunidades y oportunidades potenciales calificadas.

Oportunidades potenciales. Realiza un seguimiento de las oportunidades potenciales en busca de nuevas oportunidades de ventas y automatiza el proceso de conversión de oportunidades potenciales.

Cuentas. Realiza un seguimiento de las compañías con las que se desarrollan actividades comerciales.

Contactos. Realiza un seguimiento de las personas asociadas a las cuentas y oportunidades.

Oportunidades. Gestiona las oportunidades potencialmente generadoras de ingresos.

Pronósticos. Genera pronósticos de los gastos trimestrales previstos basados en las oportunidades existentes.

Solicitudes de servicio. Gestiona solicitudes de clientes relativas a productos o servicios.

Socios. Realiza un seguimiento de las compañías externas o de los contactos de las compañías que venden o prestan servicios para los productos que pertenecen a la compañía (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programas de socios. Realiza un seguimiento de los requisitos y beneficios de las compañías que forman parte de los programas de socios de la compañía (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Soluciones. Almacena las respuestas a preguntas o problemas relativos a servicios comunes.

Análisis. Proporciona acceso a los informes y cuadros de mandos predefinidos del catálogo de Analytics y permite crear informes y cuadros de mandos.

Adicionalmente, las soluciones específicas del sector contienen estos tipos de registros:

Vehículos. Realiza un seguimiento del historial de servicio y el historial de ventas de vehículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Concesionarios. Realiza un seguimiento de las asociaciones con los concesionarios (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Eventos. Gestiona los eventos y los invitados (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

Fondos. Gestiona solicitudes, créditos y aprobaciones de fondos (Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Carteras. Realiza un seguimiento de las cuentas de cartera (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Unidades familiares. Realiza un seguimiento de la información para un grupo de contactos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

También puede ver otros tipos de registro dependiendo de las soluciones específicas del sector que haya implementado.

NOTA: el administrador de la compañía puede cambiar el nombre de los tipos de registro estándar, de manera que es posible que vea distintas etiquetas de fichas. Por ejemplo, el administrador de la compañía puede cambiar "Cuentas" por "Compañías". El administrador de la compañía también puede agregar tipos de registro personalizados, según sea necesario.

Qué hacer primero

El administrador de la compañía probablemente ha importado registros de toda la compañía para cuentas, contactos, oportunidades potenciales, etc.. Siga estas instrucciones para aprender rápidamente su utilización:

- Iniciar sesión como un nuevo usuario (en la página 29)
- Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806)
- Visualización de las fichas (en la página 823)
- Importación de contactos (en la página 322)
- Creación de registros (en la página 55)
- Búsqueda de registros (en la página 80)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlace de registros a cuentas (en la página 299)

CONSEJO: haga clic en el enlace Ayuda de cualquier página para obtener información sobre procedimientos, conceptos y directrices específicas para el tipo de registro con el que está trabajando. Desde cualquier ventana de ayuda puede acceder a la versión en PDF del contenido de la ayuda, lo que permite imprimir diversos temas o toda la ayuda.

Nota para los nuevos usuarios:

- El administrador puede configurar algunos mensajes de alerta para que aparezcan en ventanas independientes al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand. Si aparecen ventanas de alerta al iniciar sesión, ciérrelas haciendo clic en Aceptar para poder acceder a Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre las ventanas de alerta emergentes, consulte Revisión de alertas (consulte Reviewing Your Alerts en la página 45).
- Si la configuración del campo Notificación de actividad en el nivel de usuario o de empresa le permite recibir recordatorios emergentes, la ventana emergente de recordatorios de actividad mostrará los recordatorios caducados de sus propias actividades o de aquellas en las que está incluido en la lista de usuarios al iniciar

sesión en Oracle CRM On Demand. Si aparecen ventanas de alerta al iniciar sesión, ciérrelas para poder acceder a la ventana emergente de recordatorios de actividad. Para obtener más información sobre la ventana emergente de recordatorios de actividad, consulte Acerca de los recordatorios de actividad (en la página 220).

- Es posible que no pueda ver los datos de informes durante las primeras 24 horas después de iniciar una sesión, ya que la mayoría de los informes se actualizan por la noche. Por ejemplo, los informes que aparecen en las páginas iniciales de Cuentas, Contactos y Oportunidades no mostrarán datos hasta que transcurra este período inicial.
- Es posible que tampoco pueda ver los pronósticos, porque los registros de pronósticos se generan una vez a la semana o una vez al mes. Cuando se generan registros de pronósticos, el sistema comprueba varios campos en los registros para determinar la información que se va a incluir en los cálculos de pronósticos. Por consiguiente, los registros de pronósticos no aparecen hasta que haya transcurrido el período especificado y haya datos para incluirlos en la previsión.

Acerca de la ejecución de otras aplicaciones

Es posible que otras aplicaciones que se ejecutan en segundo plano puedan interferir con Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, los bloqueadores de elementos emergentes pueden bloquear el ratón. Si se encuentra con algún comportamiento inhabitual, asegúrese de que estas aplicaciones *no* se estén ejecutando:

- Comprobadores de virus
- Entornos de ejecución Java externos
- Bloqueadores de elementos emergentes
- Barras de herramientas externas para el explorador

NOTA: Asegúrese de que la configuración del explorador permite JavaScript a fin de ejecutar y seleccionar los cuadros de diálogo emergentes para visualizarlos.

Iniciar sesión como un nuevo usuario

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como un nuevo usuario, debe disponer de una URL temporal para Oracle CRM On Demand y también de una contraseña temporal. Oracle CRM On Demand le envía esta información distribuida en dos correos electrónicos:

- El primer correo electrónico contiene la dirección URL temporal que debe usar para acceder a Oracle CRM On Demand por primera vez.
- El segundo contiene la contraseña temporal.

Es posible que también se facilite el ID de usuario en el correo electrónico que contiene la contraseña temporal, pero esto depende de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado la cuenta de usuario.

NOTA: El ID de inicio de sesión de usuario aparece en la página de Oracle CRM On Demand después de iniciar sesión por primera vez. Aunque no es necesario que facilite el ID de usuario la primera vez que acceda a Oracle CRM On Demand, sí lo necesitará para volver a acceder a Oracle CRM On Demand en futuras ocasiones. Por tanto, se recomienda que tome nota del ID en cuestión a fin de tenerlo como referencia.

Al iniciar sesión por primera vez, se le solicita que establezca varias preguntas de seguridad. Tome nota de las preguntas de seguridad y de las respuestas que establezca. Si con posterioridad olvida su contraseña, se le solicitará que responda a las preguntas de seguridad para restablecerla. Para obtener más información sobre el restablecimiento de la contraseña, consulte Recuperación del ID de inicio de sesión o restablecimiento de la contraseña (consulte Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña en la página 203).

Puede cambiar las preguntas de seguridad en cualquier momento en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Configurar sus preguntas de seguridad (en la página 821).

Para iniciar sesión como un nuevo usuario

1. Haga clic en la dirección URL de Oracle CRM On Demand que ha recibido en un correo electrónico.
2. En la página Inicio de sesión, introduzca la contraseña temporal que ha recibido en un correo electrónico.
3. Anote el ID de inicio de sesión de usuario, que aparece en el campo ID de inicio de sesión de usuario de la página Actualización de contraseña.
4. En la página Actualización de contraseña, introduzca una nueva contraseña de su elección en el campo Nueva contraseña y, a continuación, vuelva a introducirla en el campo Verificar la nueva contraseña.

   CONSEJO: No olvide anotar la contraseña para no tener que repetir este proceso.
5. En la página Mis preguntas de seguridad, seleccione aquellas preguntas que desee utilizar como preguntas de seguridad y, a continuación, indique la respuesta para cada una de ellas.

   El administrador de la compañía se encarga de determinar el número de preguntas de seguridad que debe configurar.

   NOTA: tome nota de las preguntas y respuestas de seguridad que haya configurado.
6. Guarde las preguntas de seguridad.

   En Mi página inicial aparece la información que necesita para empezar a utilizar Oracle CRM On Demand. Las fichas y características que aparecen de forma predeterminada dependen del rol que le haya asignado el administrador de la compañía.

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 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
	the Action bar, click the Action bar icon.	
Expand and collapse icons in Action bar and Detail pages	To expand a section, click the plus (+) icon beside the section title. To collapse the section, click the minus (-) icon.	To expand or collapse a section, click the section title or the arrows beside it.
Global header	Not applicable	Your administrator determines what is available in the global header. For example, you might see an icon that allows you to open the Search section of the Action bar. In the standard application, you can access the Create section through the plus icon (+) in the global header. However, depending on how your administrator sets up the global header, you might see a different icon for the Create section. To open the list of the record types that you can create, click the icon for the Create section. Use the down and up arrows to find the record type that you want, and then click the name of the record type. If you want to close the list without selecting a record type, then click the page outside the menu. Alternatively, you can open the list of record types by resting your pointer on the icon for the Create section, and if you want to close the list without selecting a record type, then move your pointer away from the list.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Global links	Global links across the top of each page allow you to do the following: ■ Access resources such as the online help and the Deleted Items page ■ Access the pages where you can configure and personalize Oracle CRM On Demand ■ Sign out Global links to information about Oracle CRM On Demand, such as service information, appear at the bottom of each page. Your administrator determines which global links are available to you.	The global links and the Sign Out button are available in a menu under your user name at the top-right corner of each page. To open the menu, click or rest your pointer on your user name. Your administrator determines which global links are available to you.
Related information links and head-up display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window.	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window. Buttons are provided at the right of the Detail page to allow you to go directly to the related information sections on the page. If there are more buttons available than can be displayed at one time, then you can use the arrows provided to display the other available buttons. To go to a related information section, click the button for that section. The buttons for the related information sections are always available, even if the head-up display functionality is not turned on, and the Support Head-up Display Settings check box is not selected on your theme.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Tabs for accessing record homepages and My Homepage	The tabs can have rounded edges or straight edges, or they can be stacked so that they overlap. If there are more tabs in your layout than can fit across the page in your browser window, then an arrow appears next to the far right tab. Clicking the arrow opens a list from which you can select any tab that is available to you but is not currently visible in your browser window. **NOTE:** If your browser window is less than 1024 pixels wide and some of your available tabs are not visible, then a scroll bar appears at the bottom of the page, allowing you to scroll to the arrow that opens the list of available tabs.	The tabs appear as buttons. If there are more buttons in your layout than can fit across the page in your browser window, then you can use the arrows provided to display the other available buttons. For example, if 15 buttons are available to you but only six buttons fit across the page, then you can click the right arrow to display the second set of six buttons, and click it again to display the remaining buttons. A full set of buttons is shown each time you scroll, so that in this example, you first see buttons 1 through six, then buttons 7 through 12, and finally buttons 10 through 15. You can then click the left arrow to move back through the buttons, six buttons at a time.

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

- Some of the icons are different in the classic and modern theme styles. As an example, in themes that have the classic style, an up arrow icon is used to indicate high-priority tasks in task lists. In themes that have the modern style, an exclamation mark icon is used.
- There are differences in the appearance of the Calendar pages in the theme styles. For more information, see About Calendars and Theme Styles (consulte Acerca de los estilos de tema y calendario en la página 207).

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 (consulte Configuración del tema en la página 817).

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

El administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acción a cada rol de usuario. El administrador de la compañía también puede hacer que la barra de acción no esté disponible para su rol de usuario.

Si la barra de acción está disponible para el rol del usuario, aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Puede ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte Cómo mostrar u ocultar la barra de acción (consulte Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción en la página 42).

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 (consulte Trabajar con el centro de mensajes en la página 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 (en la página 93).

- 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 (consulte Creación de registros en la página 55).

- 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 (en la página 95).

  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 (consulte Página Registros de favoritos en la página 136).

- 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 (consulte Página Listas de favoritos en la página 156).

  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 (consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados en la página 1390).

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 (en la página 834).

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 (consulte Visualización de las fichas en la página 823).

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

El administrador puede agregar de forma opcional texto de ayuda dinámica para los campos. Si hay disponible texto de ayuda dinámica para un campo, la etiqueta de texto para el campo se subraya con una línea de puntos en las páginas Detalle y Editar del registro y en las cabeceras de columna de las páginas Lista y las secciones de información relacionada de las páginas Detalle del registro, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

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 (consulte Información general de páginas de Oracle CRM On Demand en la página 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 (en la página 45).

Global Links

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

Clicking this link	Does this
Switch to Default Theme or Switch to Tablet Theme	Allows you to switch between your default theme and your tablet theme. For more information, see About Default Themes and Tablet Themes in this topic.
Training and Support	Opens the Training and Support Homepage, which provides access to a range of Training and support resources, including the schedule of free Oracle CRM On Demand Webinars and other training courses. From this page you can create a service request. Make sure you have the following information: - Any error messages displayed in your window

Clicking this link	Does this
	■ A description of the problem, including the steps you were taking when the error occurred
Admin	Opens the pages where administrators can customize the application. Appears only for those users assigned a role with administrative privileges.
My Setup	Opens the Personal Homepage, where you can update your personal profile and edit the page layout.
Deleted Items	Opens the Deleted Items page, where you can view and restore most deleted items up to 30 days after deletion.
Help	Opens online help at its top topic, displays the table of contents, and shows the Search tab to find information in the help files. From any help window, you can access the PDF version of the help content, allowing you to print a range of topics or the entire help content.
Sign Out	Exits Oracle CRM On Demand.

Additional Links

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

Clicking this link	Does this
Edit Layout	(Homepages and Detail pages only). If your user role has the appropriate privileges, then the Edit Layout link opens the pages where you can add, rearrange, or hide sections of the page you are viewing. For Detail pages, you can also hide some fields and rearrange the fields on the page. For more information about editing your page layouts, see Changing Your Homepage Layouts (consulte Cambiar los diseños de la página inicial en la página 833) and Changing Your Detail Page Layout (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).
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.

Información general de páginas de Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand proporciona varias páginas Web para cada tipo de registro (cuentas, contactos, etc.).

Páginas iniciales

En la mayoría de las páginas iniciales se muestran tareas relacionadas con los tipos de registros que corresponden a cada página, como las tareas relacionadas con cuentas. Generalmente también se muestran listas filtradas que ha definido el administrador de la compañía, así como una gráfica analítica relevante para el trabajo. Las páginas iniciales también pueden contener widgets Web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido Web, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

Desde la página inicial, puede profundizar en otras páginas para gestionar los distintos tipos de información cuando se necesite.

Páginas de listas

En las páginas de listas se muestra el subconjunto de registros en función de la lista seleccionada en la página inicial. Desde estas páginas se puede:

- Ordenar los resultados.
- Revisar varios registros de un vistazo.
- Encontrar un registro que revisar, eliminar o actualizar.
- Actualice los campos en la página de listas en línea, si está activada la funcionalidad de edición en línea.
- Abra una página de detalles de registro en el panel de registro y actualice los detalles de registro sin abandonar la página de listas, si el panel de registro está disponible en la página de listas.
- Crear nuevos registros.
- Agregue la lista a sus listas favoritas haciendo clic en el icono Agregar a favoritos en la parte derecha de la barra de título de la página Lista.
- Elimine la lista de sus listas favoritas haciendo clic en el icono Eliminar de favoritos en la parte derecha de la barra de título de la página Lista.
- Agregue un registro a sus registros favoritos haciendo clic en el icono Agregar a favoritos en la fila del registro.
- Elimine un registro de sus registros favoritos haciendo clic en el icono Eliminar de favoritos en la fila del registro.
- Restrinja la lista en la página Lista, si el icono para alternar el panel de restricción de lista está disponible. Para obtener más información, consulte Restricción de listas en páginas de lista (en la página 151).
- Para cambiar el orden de las columnas en la lista, arrastre los encabezados de columna a una nueva ubicación y suéltelos.

Además, puede utilizar el menú de registro junto a cada nombre de registro para realizar varias acciones en los registros que aparecen en la lista, entre las que se incluyen algunas o todas las siguientes:

- Abrir la página de edición para el registro (seleccionando la opción Editar), donde puede editar todos los campos del registro.
- Crear un nuevo registro copiando el registro existente. El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Eliminar un registro.

Según la configuración de su compañía y la configuración de su perfil de usuario, los encabezados de columna de las páginas de lista pueden permanecer siempre en la vista cuando se desplaza hacia abajo en una página de registros. Esta función se puede activar o desactivar a nivel de compañía, pero puede sustituir el parámetro Congelar encabezado de columna de lista de nivel de compañía en su perfil personal. Para obtener información acerca de cómo modificar parámetro Congelar encabezado de columna de lista en su perfil personal, consulte Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).

NOTA: Si hay disponible texto de ayuda dinámica para un campo, la etiqueta de texto para el campo se subraya con una línea de puntos en las cabeceras de columna de las páginas de listas.

Páginas Gestión de listas

En las páginas Gestión de listas se muestran las listas filtradas estándar y las listas que ha creado para uso propio o que el gerente ha creado para uso de los empleados. Desde las páginas de este tipo, se puede:

- Eliminar una lista.
- Revisar toda la lista de listas filtradas.
- Editar una lista que haya creado usted o los gerentes o iniciar el proceso de creación de otra lista filtrada.
- Seleccionar listas para agregarlas a la sección Listas de favoritos en la barra Acción.

Páginas Detalles

Una página Detalle muestra la información de un registro. La sección superior de la página muestra los campos del registro. Si la edición en línea está activada, puede actualizar estos campos en línea. En función de la configuración de su rol de usuario, podrá personalizar el diseño de los campos de las páginas de detalles de registro. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

Etiquetas de campo y texto de ayuda dinámica

En función de cómo el administrador haya configurado los campos, un campo que aparezca en una página de detalles del registro puede estar etiquetado con una etiqueta de texto o con un icono que indica el propósito del campo. Por ejemplo, un campo para contener un número de teléfono móvil podría contener la etiqueta de texto *Número de teléfono móvil*, o bien estar etiquetado con un icono que represente un teléfono móvil. La compañía también puede configurar un campo de manera que no se muestre ninguna etiqueta para él.

El administrador puede agregar de forma opcional texto de ayuda dinámica para los campos. Si hay disponible texto de ayuda dinámica para un campo, la etiqueta de texto para el campo se subraya con una línea de puntos en las páginas Detalle y Editar del registro y en las cabeceras de columna de las páginas Lista y las secciones de información relacionada de las páginas Detalle del registro, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Account Name

Dependiendo de cómo se etiqueta un campo y si hay texto de ayuda dinámica disponible para el campo, el texto de la ayuda dinámica se muestra del siguiente modo:

- **Etiquetas de texto de campo.** Si hay texto de ayuda dinámica disponible para el campo, el texto de ayuda dinámica aparece al situar el puntero sobre la etiqueta de texto del campo.
- **Etiquetas de icono de campo.** Si no hay texto de ayuda dinámica disponible para el campo, el nombre del campo aparece al situar el puntero sobre el icono. Si hay texto de ayuda dinámica disponible para el campo, el texto de la ayuda dinámica aparece al situar el puntero sobre el icono.
- **Campos sin etiqueta.** No se muestra texto de ayuda dinámica.

Imágenes en páginas de detalles

Para determinados tipos de registros, el administrador de la compañía puede especificar que una imagen se pueda mostrar en las páginas de detalles de registro. Si el administrador especifica que se puede mostrar una imagen en una página de detalles de registro, aparece un marcador de posición para la imagen en la parte superior izquierda de la página de detalles y puede cargar la imagen que desea mostrar. No puede cambiar la ubicación de la imagen en la página. Para obtener más información, consulte Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro (en la página 76).

Secciones de información relacionada

En la parte inferior de la página Detalle de un registro, puede acceder a las secciones de información relacionada que contienen listas de registros enlazadas al registro principal. Según la configuración, las secciones de información relacionada aparecen como listas o como fichas. En la aplicación estándar, cada lista de información relacionada de registros enlazados de la página Detalle muestra hasta cinco registros de un tipo de registro. En las listas de registros enlazados, puede realizar algunas o todas las acciones siguientes, según el tipo de registro y la configuración de nivel de acceso para el tipo de registro:

- Abrir la lista completa de registros relacionados de un tipo de registro determinado.
- Enlazar registros adicionales al registro principal.
- Crear nuevos registros que se enlacen al registro principal.
- Revisar los registros ya vinculados.
- Editar alguno de los campos del registro enlazado al registro principal si está activada la edición en línea.
- Para cambiar el orden de las columnas en la lista, arrastre los encabezados de columna a una nueva ubicación y suéltelos.

Si su rol de usuario tiene el privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada, puede optar por mostrar las secciones de información relacionada como listas o fichas, estableciendo la opción Formato de información relacionada en su perfil personal. Si el campo Formato de información relacionada del perfil personal está en blanco, se utilizará la configuración de su rol de usuario y, si el campo Formato de información relacionada del rol de usuario está en blanco, se utilizará la configuración de la compañía.

Si las secciones de información relacionada aparecen como fichas y si en el perfil de empresa está seleccionada la casilla de control Activar vista mejorada para fichas, en las secciones de información relacionada también estarán disponibles funcionalidades de lista adicionales, como orden, filtro o búsqueda. Además, de forma opcional, el administrador puede configurar un filtro predeterminado para una lista de registros en una sección de información relacionada. Para obtener más información sobre la vista mejorada para fichas, consulte Acerca de la vista mejorada para fichas de información relacionada (en la página 79).

En función de la configuración de su rol de usuario, podrá personalizar el diseño de las secciones de información relacionada de las páginas de detalles de registro. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

Para muchos de los tipos de registro que aparecen en las secciones de información relacionada, el administrador puede crear diseños que especifiquen qué campos mostrar en la lista de registros relacionados. En el caso de algunos tipos de registro, el administrador también puede determinar qué campo utilizar para ordenar la lista de registros relacionados al mostrar la lista inicialmente y si los registros se ordenan en orden ascendente o descendente.

Desplazamiento por las fichas de información relacionada

Si utiliza un tema clásico y las secciones de información relacionada aparecen como fichas, puede que haya más fichas disponibles de las que pueden caber en la página de la ventana del navegador. En ese caso, puede hacer clic en las flechas de la derecha y la izquierda de las fichas para desplazarse por las fichas. El comportamiento del desplazamiento de las fichas queda determinado por la casilla de control del perfil de empresa Activar páginación clásica de temas, de la siguiente manera:

- Si la casilla de control Activar paginación clásica de temas para las fichas está deseleccionada, podrá desplazarse por ellas con ayuda de las flechas derecha e izquierda.
- Si la casilla de control Activar paginación clásica de temas está seleccionada, al hacer clic en las flechas derecha e izquierda se muestra el conjunto de fichas siguiente o anterior. Por ejemplo, si hay 15 fichas disponibles pero a lo ancho de la página sólo caben seis fichas, puede hacer clic en la flecha derecha para mostrar el segundo conjunto de seis fichas, y volver a hacer clic para mostrar las fichas restantes. Puede hacer clic en las flechas de la izquierda para desplazarse por las fichas, de seis en seis fichas.

Indicadores de registros para las secciones de información relacionada

Si la función de usuario tiene el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros, puede configurar indicadores de registro para las secciones de información relacionada en las páginas de detalles de registro. Los indicadores de registro permiten ver si alguno de los registros está presente en una sección de información relacionada, sin abrir la sección. Su administrador solo puede configurar los indicadores de registro para las páginas Detalle de los tipos de registro en el nivel de rol. Si no personaliza la configuración del indicador de registro para un tipo de registro, se mantiene la configuración utilizada para el tipo de registro de su rol.

Para obtener más información sobre el comportamiento de los indicadores de registro, consulte Acerca de los indicadores de registro de las secciones de información relacionada (consulte Acerca de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 77). Para obtener información acerca de personalizar la configuración de los indicadores de registro, consulte Gestión de indicadores de registro para secciones de información relacionada (consulte Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 832).

Uso de la pantalla de visualización frontal para ver secciones de información relacionada

La *pantalla de visualización frontal* es una lista de enlaces a las secciones de información relacionada de la página. La pantalla de visualización frontal también debe aparecer en la parte inferior de la ventana del

explorador. Para que la pantalla de visualización frontal esté disponible, deben darse las dos condiciones siguientes:

- La casilla Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal debe estar marcada en el tema.
- La funcionalidad de pantalla de visualización frontal debe estar activada. Puede activar o desactivar la funcionalidad de pantalla de visualización frontal configurando la opción Pantalla de visualización frontal en su perfil personal. Si el campo Head-up Display de su perfil personal está en blanco, se utiliza la configuración de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo utilizar la pantalla de visualización frontal.

Para utilizar la pantalla de visualización frontal para ver secciones de información relacionada

- Realice una o más de las acciones siguientes:
  - Vaya a las listas o fechas de información relacionada, sin tener que desplazarse hacia abajo por la página, haciendo clic en los enlaces de la pantalla.
  - Contraiga la pantalla haciendo clic en el signo de menos (-) de la pantalla.
  - Vuelva a ampliarla haciendo clic en el signo de más (+).

  La configuración de expansión o contracción de la pantalla de visualización frontal se mantiene para todos los tipos de registros hasta que la vuelve a cambiar, incluso si cierra la sesión en Oracle CRM On Demand y la inicia de nuevo.

NOTA: para obtener más información sobre cómo cambiar la opción Formato de información relacionada y la opción Head-up Display del perfil personal, consulte Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).

Tareas que puede realizar en las páginas Detalle

En las páginas de detalles, también puede hacer lo siguiente:

- Crear un nuevo registro copiando el registro existente (para la mayoría de los tipos de registros). El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Ampliar y contraer las secciones de las páginas de detalles según sea oportuno. Esta configuración se mantiene hasta que vuelve a cambiarla, incluso si cierra la sesión de Oracle CRM On Demand y vuelve a iniciarla posteriormente.
- Agregue el registro a sus registros favoritos haciendo clic en el icono Agregar a favoritos en la parte derecha de la barra de título de la página Detalle.
- Elimine el registro de sus registros favoritos haciendo clic en el icono Eliminar de favoritos en la parte derecha de la barra de título de la página Detalle.
- Hacer clic en el icono Nota para agregar o ver notas de otros usuarios.
- Enviar una nota a otro usuario desplazando el puntero por encima del nombre del usuario, consulte Enviar notas a otros usuarios (en la página 176).

Las páginas de detalles también pueden contener applets web personalizados configurados por el administrador de la compañía. Estos se utilizan para incrustar en la página widgets Web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido Web. Para obtener más información, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados (en la página 1390).

Páginas de nuevo registro

Puede crear registros desde distintas áreas de Oracle CRM On Demand. El diseño de los campos que ve en la página en la que introduce información para un nuevo registro depende de cómo esté configurado su rol de usuario. Para obtener más información sobre el diseño de los campos de las páginas de nuevo registro, consulte

Acerca de los diseños de las páginas de nuevo registro (consulte About the Layouts of New Record Pages en la página 54).

Páginas de edición

Las páginas de edición muestran los campos de un registro en formato editable. Estas páginas se pueden utilizar para actualizar la información de registros. Los campos de registros de estas páginas son idénticos a la parte superior de las páginas de detalles. Si hay disponible texto de ayuda dinámica para un campo, la etiqueta de texto para el campo se subraya con una línea de puntos en las páginas Editar de los registros.

Tanto las páginas de edición como las páginas de detalles pueden contener campos de vínculos Web personalizados. Para un vínculo Web concreto, el administrador puede especificar si desea que aparezca en la página Editar, en la página Detalle o en ambas, como se describe en Configurar enlaces Web (en la página 1344).

Páginas de diseño

Los administradores y otros usuarios que tengan los privilegios necesarios pueden configurar y personalizar el diseño de muchas páginas de Oracle CRM On Demand, además de configurar el diseño de las fichas, los diseños de la barra Acción, etc. En las páginas de Diseño en las que puede configurar estos diseños, normalmente especifica la configuración que desea seleccionando elementos de una lista y moviéndolos a otra lista.

Para mover valores de una lista a otra lista de las páginas de Diseño, puede utilizar las flechas derecha e izquierda que aparecen en la página; las instrucciones de la ayuda en línea suelen describir este método de traslado de valores. No obstante, en muchas páginas de Diseño, también puede mover un valor de una lista a otra haciendo doble clic en el valor. Al hacer doble clic en un valor, se traslada inmediatamente dicho valor a la lista inmediatamente a la derecha de la lista en la que aparecía previamente. Si hace doble clic en un valor de la lista más a la derecha, el valor se traslada a la lista inmediatamente a la izquierda de la lista en la que aparecía anteriormente.

NOTA: En casos en los que las listas de la página Diseño se presentan en formato de cuadrícula, como las páginas de Diseño para personalizar diseño de campos para las páginas de Detalle de registros, la posibilidad de trasladar un valor de una lista a otra haciendo doble clic en el valor no se soporta. La capacidad de trasladar un valor de una lista a otra tocando el valor en un dispositivo táctil tampoco se soporta.

Normalmente, también se proporcionan flechas hacia arriba y hacia abajo en las páginas de Diseño para permitirle cambiar el orden de los elementos de una lista.

NOTA: La capacidad de trasladar un valor de una lista a otra también se soporta en otras áreas de la interfaz. Por ejemplo, en la sección Columnas Mostradas de una página de configuración de listas, puede mover campos de la lista Campos Disponibles a la lista Campos Seleccionados haciendo doble clic en los nombres de campo. Además, en la ventana en la que selecciona valores para un campo de lista de opciones de selección múltiple, puede trasladar los valores que desee a la lista Seleccionado haciendo doble clic en los valores.

Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción

El administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acción a cada rol de usuario y también puede hacer que la barra de acción no esté disponible para algunos roles de usuario. Si la barra de acción está disponible para el rol de usuario, esta aparecerá cada vez que inicie sesión en Oracle CRM On Demand. Durante su sesión de Oracle CRM On Demand, puede ocultar y mostrar la barra de acción según sea necesario, haciendo clic en el icono de la barra de acción (tres líneas horizontales).

Si utiliza un estilo de tema clásico, el icono de la barra de acción aparece justo a la izquierda de las fichas en la página de Oracle CRM On Demand. Si utiliza un estilo de tema moderno, el icono de la barra de acción aparece en la cabecera global de cada página de Oracle CRM On Demand.

NOTA: si la barra de acción no está disponible para su rol de usuario, no podrá visualizar la barra de acción.

Mi página inicial

Desde Mi página inicial, puede revisar la información de su día de trabajo. Puede:

- Comprobar las citas programadas en la sección Agenda del día.

  NOTA: Si la configuración del campo Notificación de actividad en el nivel de usuario o de empresa le permite recibir recordatorios emergentes, la ventana emergente de recordatorios de actividad mostrará los recordatorios caducados de sus propias actividades o de aquellas en las que está incluido en la lista de usuarios al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand. Si aparecen ventanas de alerta al iniciar sesión, ciérrelas para poder acceder a la ventana emergente de recordatorios de actividad. Para obtener más información sobre la ventana emergente de recordatorios de actividad, consulte Acerca de los recordatorios de actividad (en la página 220).

- Revisar alertas sensibles al tiempo que le informan de fechas/horas límite, como la entrega de pronósticos, en la sección Alertas. El administrador de la compañía configura las alertas. Puede que el administrador también configure algunas alertas para que aparezcan en una barra de texto de desplazamiento en la parte inferior de cada página en Oracle CRM On Demand, en ventanas emergentes independientes al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand o en ambas ubicaciones. Para obtener más información sobre la barra de texto de desplazamiento y las ventanas de alerta emergentes, consulte Revisión de alertas (consulte Reviewing Your Alerts en la página 45).
- Recorrer la lista de tareas abiertas, ordenadas por fecha de vencimiento y prioridad (flecha hacia arriba para 1 - Alto, ninguna flecha para 2 - Medio y flecha hacia abajo para 3 - Bajo), en la sección Tareas abiertas.

  NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- Revisar los registros creados o modificados recientemente.

  En la aplicación estándar, en la sección Oportunidades potenciales creadas recientemente, aparecen las últimas oportunidades potenciales que se han creado. Tanto el usuario como el administrador de la compañía pueden personalizar Mi página inicial para que aparezcan otros tipos de registros.

- Consulte la lista de sus contactos favoritos.

  La sección Contactos favoritos muestra los nombres de un máximo de 10 contactos de los que haya agregado a sus registros favoritos. El orden de los contactos en la sección Contactos favoritos lo determina la fecha en la que se hayan agregado a sus registros favoritos, y no la fecha en la que se crearon los registros de los contactos. Los contactos se muestran en orden descendente por fecha, con el contacto agregado más recientemente al principio de la lista. En la sección Contactos favoritos, puede abrir la lista completa de contactos favoritos haciendo clic en Mostrar lista completa. Para obtener más información sobre la lista Contactos favoritos, consulte Acerca de la lista Contactos Favoritos (en la página 329).

- Revisar un análisis relevante.

  Se pueden mostrar una o más secciones del informe en Mi página inicial, en función de cómo haya configurado el administrador de la compañía Mi página inicial. En la aplicación estándar, Mi página inicial

muestra un análisis de la calidad de las oportunidades del trimestre actual (Calidad del pipeline para el trimestre actual).

- Ver widgets Web, contenidos actualizables RSS y otro tipo de contenido Web.

  En función de la configuración del administrador de la compañía y de lo que se haya incluido en el diseño de página, se puede ver contenido Web incrustrado en Mi página inicial. Este contenido Web puede incluir widgets Web, como mapas de Google o vídeos corporativos y contenidos actualizables RSS. Para obtener más información acerca de la forma de configurar el contenido Web externo, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados (en la página 1390).

El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de Mi página inicial. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

En la siguiente tabla se facilitan instrucciones para las tareas típicas que puede realizar desde Mi página inicial.

Para	Realice estos pasos
Alertas	
Ver una lista de las alertas	En la sección Alertas, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. Aparecerá la página Alertas.
Ver una alerta	En la sección Alerta, haga clic en el enlace de la alerta. Aparecerá la página Alerta con información adicional sobre la alerta.
Citas	
Crear una cita	En la sección Agenda del día, haga clic en Nuevo. En la página Editar cita, rellene la información necesaria y guarde el registro.
Revisar un registro de cita	En la sección Agenda del día, haga clic en el enlace Asunto de la cita que desea revisar. Aparecerá la página Detalles de la cita.
Revisar las citas de este mes	En la barra de título Agenda del día, haga clic en el icono 31. Aparecerá el Calendario con la programación del mes.
Revisar las citas de esta semana	En la barra de título Agenda del día, haga clic en el icono 7. Aparecerá el Calendario con la programación de la semana.
Revisar las citas de ese día	En la sección Agenda del día, haga clic en el enlace Ver la agenda o en el icono 1. Aparecerá el Calendario con las citas para ese día.
Diseño	
Cambiar el diseño de Mi página inicial	Para cambiar la información que aparece dividida en dos secciones en Mi página inicial, haga clic en Editar diseño y, a continuación, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
Registros **NOTA:** en la aplicación estándar, en la sección Oportunidades potenciales creadas recientemente, aparecen las últimas oportunidades potenciales que se han creado. Tanto el usuario como el administrador	

Para	Realice estos pasos
de la compañía pueden personalizar Mi página inicial para que aparezcan otros tipos de registros como, por ejemplo, Cuentas modificadas recientemente.	
Crear un registro	Haga clic en Nuevo en la barra de título de la sección en que aparecen los registros. En la página Editar, rellene la información necesaria y guarde el registro.
Revisar un registro	En la sección en que aparecen los registros, haga clic en el enlace del registro que desea revisar. Aparecerá la página de detalles del registro.
Revisar una lista de registros	En la sección en la que aparecen los registros, haga clic en Mostrar la lista completa. Se abrirá la página de lista de registros.
Informes	
Mostrar la gráfica por otra categoría	En función del análisis que aparezca, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección. La gráfica y la tabla muestran los datos según la categoría seleccionada. En la aplicación estándar, puede hacerlo en la sección Calidad del pipeline para el trimestre actual.
Ver los registros correspondientes a un segmento en la gráfica o tabla	En función del análisis que aparezca, desplácese a un segmento o enlace para ver los registros comprendidos en esa categoría. En la aplicación estándar, puede hacerlo en la sección Calidad del pipeline para el trimestre actual.
Tareas	
Crear una tarea	En la sección Tareas abiertas, haga clic en Nuevo. En la página Editar tarea, rellene la información necesaria y guarde el registro.
Revisar un registro de tarea	En la sección Tareas abiertas, haga clic en el enlace Asunto de la tarea que desea revisar. Aparecerá la página Detalles de la tarea.

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. En general, los usuarios solo pueden revisar las alertas que se muestran a todos los usuarios y aquellas configuradas para mostrarse a su rol. Sin embargo, si su rol incluye el privilegio Gestionar compañía, podrá revisar todas las alertas, incluidas aquellas restringidas a determinados roles.

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 (consulte Campos de alerta en la página 1291)
- Working with Lists (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137)

Trabajar con el centro de mensajes

El centro de mensajes en la barra de acciones, le permite gestionar notas propias, notas de otros usuarios y notas sobre registros, todo en un mismo lugar. El centro de mensajes promueve una colaboración y una comunicación más eficaces dentro de Oracle CRM On Demand.

El centro de mensajes puede contener:

- **Notas propias.** Puede crear notas propias en el centro de mensajes. Esto resulta práctico a la hora de registrar acciones de las que desea realizar un seguimiento o información que desee consultar posteriormente. Estas notas privadas se indican con un icono que contiene una llave.
- **Notas sobre registros a los que desea suscribirse.** En los tipos de registros en los que está admitida la función de notas, para realizar un seguimiento de las conversaciones sobre un registro determinado, desplácese a la página de detalles y suscríbase a las notas nuevas agregadas al registro. Recibirá una copia de estas notas en el centro de mensajes y podrá responder al registro desde ahí. Sólo recibirá una copia de las notas nuevas agregadas al registro, no recibirá notas sobre otros cambios realizados en él.
- **Notas enviadas por otros usuarios.** Otro usuario puede hacer clic en el icono de nota situado junto a su nombre en una página de la aplicación y enviarle una nota. Las notas que se le envíen de este modo se indican con un icono donde aparecen dos personas.

El centro de mensajes contiene un icono de nota (chincheta) y el número de mensajes nuevos aparece junto al icono de nota.

Al hacer clic en el icono de nota del centro de mensajes, aparece la lista de notas. En cada nota, aparece el nombre del usuario que la ha creado, junto con el asunto o la primera parte del texto de la nota, si no hay asunto. Aparece también la fecha de la nota o, si la nota es de la fecha actual, la hora.

Desde la lista de notas puede realizar las acciones siguientes:

Para	Realice estos pasos
Ver una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión. Si la nota se ha enlazado con un registro al que está suscrito, puede desplazarse al registro desde el enlace de la nota.
Crear una nota nueva	Haga clic en Nueva nota. Escriba un asunto en la primera línea si es necesario y haga clic en Guardar. El asunto es opcional; si no proporciona

Para	Realice estos pasos
	un asunto, se copian los primeros caracteres del texto de la nota a la línea de asunto.
Responder a una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión, haga clic en Responder y escriba la nota. Al hacer clic en Guardar, se envía la respuesta al centro de mensajes del usuario que le haya enviado la nota. Si selecciona Publicar, la respuesta se publica en la página de detalle relevante y se les envía a todos los usuarios suscritos al registro.
Eliminar una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en Eliminar. Esta acción elimina la copia de la nota del centro de mensajes, pero no elimina la nota real de la página de detalle del registro.
Ver detalles del usuario que ha enviado una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en el nombre de usuario. Aparece la página de detalles del usuario.

Puede incrustar el centro de mensajes como widget Web en otras aplicaciones. Para obtener más información, consulte Incrustar un widget Centro de mensajes (consulte Incrustación del widget Centro de mensajes en la página 844).

Una vez incrustado el centro de mensajes como widget web, puede hacer clic en el botón Refrescar para actualizar el centro de mensajes con los últimos mensajes de Oracle CRM On Demand.

Trabajar con análisis y cuadros de mandos incrustados

El administrador puede incrustar análisis y cuadros de mandos en varios lugares de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, un análisis puede aparecer en un applet web personalizado de una página Detalle de un tipo de registro. Asimismo, un cuadro de mandos puede aparecer en una ficha web personalizada.

En función de la configuración que seleccione el administrador para el análisis incrustado, los enlaces pueden permitirle realizar las siguientes acciones para el análisis:

- Refrescar los datos del análisis.
- Imprimir el análisis.
- Exportar (descargar) el análisis.

Además, el administrador determina si puede usar alguna de las peticiones que están configuradas para el análisis. Las peticiones le permiten especificar los valores de filtro para los análisis.

Cuando ve un cuadro de mandos incrustado, puede realizar las siguientes acciones:

- Refresque los datos de todos los análisis del cuadro de mandos.
- Personalice las páginas y subpáginas del cuadro de mandos y guarde las personalizaciones. Para obtener más información, consulte Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en tiempo de ejecución (consulte Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en ejecución en la página 1184).

Puede acceder a las características de refrescamiento y personalización mediante el icono Opciones de página en la esquina superior derecha del cuadro de mandos incrustado.

En función de las opciones de impresión y exportación que se especifiquen en el cuadro de mandos, también podría realizar todas o algunas de las siguientes acciones:

- Imprima una página o subpágina.
- Exporte el cuadro de mandos, una página o una subpágina.

Puede acceder a las características de impresión y exportación mediante el icono Opciones de página en la esquina superior derecha del cuadro de mandos incrustado.

NOTA: Las opciones concretas que están activadas para la impresión y exportación, como las opciones PDF que puede imprimirse y Exportar página actual, están disponibles en los submenús de las opciones Imprimir y Exportar a Excel del menú Opciones de página. Si ninguna de las opciones está activada, el submenú de la opción Imprimir está vacío y no es posible imprimir una página o subpágina. De forma similar, si ninguna de las opciones de exportación está activada, el submenú de la opción Exportar a Excel está vacío y no es posible exportar ninguna parte del cuadro de mandos.

Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS

En Oracle CRM On Demand, los subprogramas de contenidos actualizables RSS se pueden utilizar para suscribirse a contenido actualizado con regularidad en el que tenga interés, como entradas de blog, titulares de noticias o podcasts. Este contenido puede, por ejemplo, complementar la información de CRM con información procedente de proveedores de noticias a los que esté suscrito. Podría mostrar noticias generales del mercado en su página inicial. Además, podría tener noticias e información específicas de los empleados de cliente en la página de detalles de los contactos.

Oracle CRM On Demand dispone de un lector para este tipo de contenido integrado en la aplicación, que agrega contenido para que nunca tenga que salir de la aplicación. Por ejemplo, en lugar de visitar otra página Web para consultar noticias del mercado, la información se facilita en Oracle CRM On Demand. Además de agregar contenido, este lector puede aceptar parámetros de campos de registro y de usuario.

Los subprogramas de contenidos actualizables RSS son un tipo de subprograma Web personalizado, creado por el administrador de la compañía, en el que se especifica la dirección URL de un contenido RSS. Este tipo de subprogramas, por tanto, puede aparecer en los siguientes lugares:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de tipos de registro
- Páginas de detalle de tipos de registro
- La barra Acción

Para obtener más información sobre subprogramas Web personalizados, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados (en la página 1390).

Debe agregar el subprograma al diseño de la página inicial, al diseño de la página de detalle o al diseño de la barra Acción, si no aparece ya en la página o en la barra Acción.

El administrador de la compañía puede especificar si un subprograma de contenidos RSS es configurable. Si es el caso, aparece un enlace de configuración junto con el subprograma y se puede cambiar el nombre del subprograma y la dirección URL asociada a éste, de forma que aparezca un contenido RSS diferente. Si el subprograma de contenidos actualizables RSS no es configurable, no aparece este enlace.

NOTA: el administrador de la compañía sólo permitirá la configuración de algunos subprogramas de contenidos actualizables RSS.

Si el administrador de la compañía elimina un subprograma de contenidos actualizables RSS, las versiones personalizadas del subprograma también se eliminan de la aplicación. Por ejemplo, si un usuario tiene un subprograma de contenidos sobre noticias de la CNN en su página inicial y otro usuario configura el subprograma para noticias de la NBC en la suya, ambos usuarios pierden acceso al contenido del subprograma si se elimina el original.

Para configurar un subprograma de contenidos actualizables RSS

1. Haga clic en el enlace Configurar.

2 En el campo Nombre, escriba el nombre correspondiente al subprograma.
3 En el campo Dirección URL, edite la dirección según sea necesario.
4 A continuación, haga clic en Guardar.

El contenido se actualiza con datos de la dirección URL configurada. Para obtener más información sobre la estandarización de URL en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la estandarización de URL (en la página 1442).

Nota: puede hacer clic en Utilizar predeterminado para volver a la dirección URL que haya definido el administrador de la compañía.

Cómo trabajar con registros

En este tema se describen los siguientes procedimientos comunes para trabajar con registros:

- Creación de registros (en la página 55)
- Búsqueda de registros (en la página 80)
- Vista previa de registros (en la página 123)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Actualizar los registros vinculados desde registros principales (en la página 135)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142)
- Exportar registros en listas (en la página 157)
- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)
- Modificación del libro personalizado principal en un registro (en la página 164)
- Actualizar grupos de registros (en la página 164)
- Combinación de registros (consulte Merging Records en la página 166)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Imprimir información que aparece en las páginas (consulte Impresión de información que aparece en las páginas en la página 200)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Herramientas de importación y exportación (en la página 1761)
- Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50)

Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros

El nivel de acceso a los datos que tenga en Oracle CRM On Demand lo determinan determinados componentes de control de acceso que están asociados a su rol de usuario en Oracle CRM On Demand, como se indica a continuación:

- **Privilegios.** Puede acceder a determinados datos de negocio o administrativos si su rol de usuario dispone del privilegio necesario para esos datos. Por ejemplo, si su rol de usuario tiene el privilegio Administrar reglas

de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo, podrá acceder a todos los datos de configuración del flujo de trabajo.

- **Acceso de tipo de registro y perfiles de acceso.** Para acceder a los registros de un tipo determinado, su rol de usuario y sus perfiles de acceso deben tener la configuración apropiada, como se indica a continuación:
  - Para los tipos de registro de nivel superior, el acceso al tipo de registro debe otorgarlo el rol de usuario. Por ejemplo, para acceder a cualquier registro de cuenta, su rol de usuario debe disponer de acceso al tipo de registro Cuenta.
  - Su perfil de acceso debe proporcionarle acceso al tipo de registro. Los perfiles de acceso también controlan qué operaciones puede llevar a cabo con los datos a los que puede acceder. Por ejemplo, su perfil de acceso de propietario podría otorgarle derechos de edición para los registros de cuenta que le pertenezcan y su perfil de acceso predeterminado podría proporcionarle derechos de solo lectura para los registros de cuenta que vea a través del acceso compartido, pero que no le pertenezcan.

    NOTA: los perfiles de acceso también se utilizan con distintos métodos de uso compartido de registros, que se explican en la sección siguiente.

Métodos de uso compartido de registros

Los usuarios pueden compartir registros a través de los siguientes métodos de uso compartido de registros:

- **La jerarquía de informes de la compañía.** Por ejemplo, un gerente puede ver los registros de un subordinado.
- **Delegación de usuario.** Por ejemplo, un usuario puede delegar el acceso a otro usuario que no esté en la misma jerarquía de informes.
- **Afiliación de un libro personalizado.** Por ejemplo, se puede conceder acceso un grupo de usuarios diferentes a un conjunto de registros asociados a un libro personalizado llamado *Mejores ofertas*.
- **Afiliación a un equipo**. Por ejemplo, el propietario de un registro de cuenta puede compartir la cuenta con el conjunto de usuarios que desee.
- **Afiliación a un grupo.** Un *grupo* es un equipo predefinido de usuarios. Por ejemplo, si un usuario que es miembro de un grupo se convierte en propietario de un registro de contacto, todos los demás miembros de este grupo también se agregarán al equipo de contacto. Para obtener más información sobre los grupos, consulte Gestión de grupos (en la página 1593).

NOTA: el uso compartido de datos a través de libros personalizados es el método más eficaz de compartir datos para grandes compañías en las que los usuarios comparten más de un millón de registros.

Modos de propiedad de registros

Para la mayoría de tipos de registros compatibles con los libros personalizados, el administrador de la compañía puede configurar la propiedad de los registros del tipo de registro en modo usuario, modo libro o modo mixto. En función de las políticas de la compañía y los modos de propiedad que se hayan configurado para los tipos de registros, podrá ser propietario de registros directamente, acceder a los registros a través de los métodos de uso compartido de registros o una combinación de los dos. Los modos de propiedad de los registros son los siguientes:

- **Modo usuario.** Cuando se configura un tipo de registro en el modo usuario, cada registro de ese tipo debe tener un propietario asignado. Un usuario es propietario de un registro cuando el usuario está asociado al campo Propietario del registro. Si el campo Libro está disponible en la página de detalles del registro, el campo Libro mostrará el libro de usuario asociado al propietario.
- **Modo libro.** Cuando se configura un tipo de registro en modo libro, los registros de ese tipo de registro no tienen propietarios asignados. En su lugar, cada registro debe tener un libro personalizado principal asociado. El hecho de asociar un libro personalizado principal a un registro no significa que el libro personalizado sea propietario del registro, ya que un libro personalizado es un método de uso compartido de registros. Cuando se asocia un libro personalizado principal a un registro significa que el registro pertenece principalmente a un libro personalizado y no a un usuario concreto. El modo libro es útil en informes en los que desee indicar que

el registro pertenece a un libro personalizado determinado, de tal forma que no se cuente varias veces en caso de que el registro también se comparta con otros libros.

- **Modo mixto.** Cuando se configura un tipo de registro en modo mixto, puede configurarse un registro de ese tipo de una de las formas siguientes:
  - El registro se puede configurar sin un propietario o sin un libro personalizado principal asociado.
  - El registro puede tener un propietario asignado.
  - El registro puede tener un libro personalizado principal asignado.

Para los tipos de registro que no son compatibles con los libros personalizados, pero requieren un propietario, tan solo puede utilizarse el modo usuario de propiedad de registros.

Un registro no puede tener asignado un propietario y un libro personalizado principal con ninguno de los modos de propiedad de registros. No obstante, puede asignar libros personalizados adicionales a un registro en cualquiera de los modos de propiedad, siempre que el tipo de registro sea compatible con los libros personalizados.

Si el campo Libro está presente en la página de detalles del registro, el campo puede mostrar el nombre de un libro de usuario o un libro personalizado principal del registro, o bien, puede estar en blanco, como se indica a continuación:

- Si el registro es propiedad de un usuario, el campo Libro mostrará el nombre del libro de usuario del propietario del registro.
- Si el registro no es propiedad de un usuario, el campo Libro puede mostrar un libro personalizado principal o estar en blanco.

El administrador de la compañía configura el modo de propiedad de registros configurando determinados campos como obligatorios para el tipo de registro. El administrador de la compañía puede cambiar el modo de propiedad de registros de un tipo de registro. Para obtener información acerca de cómo configurar los modos de propiedad de registros, consulte Configuración de los modos de propiedad de registros (consulte Configuración de modos de propiedad de registros en la página 1579).

Valores predeterminados de los campos Propietario y Libro

Al abrir una página Nuevo registro, los valores de los campos Propietario y Libro son los siguientes:

- Si el tipo de registro está configurado en modo de usuario, el campo Propietario se rellena automáticamente con su alias. El campo Libro, si está presente, se rellena automáticamente con el nombre de su libro de usuario.
- Si el tipo de registro está configurado en modo mixto, no se rellena el campo Propietario ni el campo Libro.

  NOTA: las citas que cree mediante el calendario son una excepción al comportamiento normal para los modos de propiedad de registro. Al crear una cita mediante el calendario, el campo Propietario se rellena con su nombre, independientemente del modo de propiedad de registro.

- Si el tipo de registro se configura en modo de libro, ocurre lo siguiente:
  - El campo Propietario en el nuevo registro no está relleno.
  - Para el campo Libro, el valor predeterminado depende del libro predeterminado especificado para el tipo de registro en su registro de usuario, de la siguiente forma:
    - Si un libro personalizado se especifica como el libro predeterminado para el tipo de registro, el campo Libro en el nuevo registro se rellena automáticamente con el nombre del libro predeterminado especificado.
    - Si un libro predeterminado no se especifica en el tipo de registro, o si un libro de usuario o el libro Todos se especifica como el libro predeterminado para el tipo de registro, el campo Libro no se rellena en el nuevo registro. Para obtener más información sobre el libro Todos, consulte Uso del selector de libros (en la página 116).

NOTA: el campo Propietario o el campo Libro puede ser un campo requerido en un diseño de página, incluso si el tipo de registro está configurado en modo mixto. Si el campo Propietario es requerido, aparece en blanco de forma predeterminada al abrir una página Nuevo registro, pero debe seleccionar un propietario para el registro antes de guardar dicho registro. Al seleccionar un propietario para el registro, el campo Libro muestra el nombre del libro de usuario del propietario. Si el campo Libro es requerido en el diseño de página, debe seleccionar un libro personalizado principal antes de guardar el registro.

¿Qué sucede si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro?

Cuando el modo de propiedad de registros de un tipo de registro cambia de un modo a otro, sucede lo siguiente:

- Al crear un nuevo registro de ese tipo de registro, es posible que tenga que seleccionar un propietario para el registro o asociar un libro principal al nuevo registro, en función del nuevo modo de propiedad.
- Si usted es el primer usuario que actualiza un registro tras cambiar el modo de propiedad de registros, es posible que deba seleccionar un propietario o un libro principal para el tipo de registro para poder guardar los cambios, en función del nuevo modo de propiedad. La tabla siguiente muestra el comportamiento en cada circunstancia.

Modo anterior	Modo nuevo	Comportamiento
Modo usuario	Modo libro	Debe seleccionar un libro personalizado principal en el campo Libro.
Modo usuario	Modo mixto	Puede seleccionar un propietario en el campo Propietario o un libro personalizado principal en el campo Libro, pero no puede seleccionar los dos.
Modo libro	Modo usuario	Debe seleccionar un usuario en el campo Propietario.
Modo libro	Modo mixto	Puede seleccionar un propietario en el campo Propietario o un libro personalizado principal en el campo Libro, pero no puede seleccionar los dos.
Modo mixto	Modo usuario	Debe seleccionar un usuario en el campo Propietario.
Modo mixto	Modo libro	Debe seleccionar un libro personalizado principal en el campo Libro.

Además, si se elimina el propietario de un registro existente del registro al actualizar el registro después de cambiar el modo de propiedad de registros del tipo de registro del modo usuario a otro modo, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro es compatible con el uso de equipos, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, seguirán siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se quitan del equipo. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.

  NOTA: en la aplicación estándar, el propietario anterior de los registros no se retiene como miembro del equipo, tal y como se describe aquí. Sin embargo, el administrador puede configurar el tipo de registro para que el propietario anterior del registro se retenga como miembro del equipo en el registro. Para obtener más información sobre la configuración de un tipo de registro para retener el propietario anterior como miembro del equipo, consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos en la página 1477).

- Si se actualiza una actividad que tenía un propietario anteriormente y se elimina el campo Propietario, la actividad dejará de aparecer en la agenda del propietario anterior. No obstante, la actividad aparecerá en las listas de actividades relacionadas a las que los usuarios pueden acceder desde la página de detalles del registro. Cualquier usuario, incluido el propietario anterior del registro, que tenga acceso al registro a través de su afiliación a un libro, podrá ver la actividad en la lista de actividades abiertas o finalizadas relacionadas, según corresponda.

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 (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

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

Creación de registros

Puede crear registros desde distintas áreas de la aplicación. El área que elija dependerá de si desea:

- Crear el registro en una ventana emergente independiente de los registros en los que esté trabajando. Seguirá situado en el área principal de la aplicación.
- Crear el registro mediante el botón Nuevo de la página inicial, de listas o de detalles. Cada una de estas páginas abre el mismo formulario que los otros métodos, pero el foco se desplaza desde la página actual a la página Editar. Deberá utilizar el enlace Atrás para volver a la página donde estaba trabajando.
- Crear el registro de un tipo distinto que se enlace automáticamente al registro en el que está trabajando actualmente.

También puede crear registros de las siguientes formas:

- Mediante la importación de los registros:
  - Con el Asistente de importación para importar registros de archivos de valores separados por comas (CSV) externos si su rol de usuario tiene el privilegio de Importación personal
  - Con la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand
  - Con servicios web para sincronizar los registros con otras aplicaciones

  El tipo de registro que puede importar depende de los privilegios asignados al rol de usuario. Para obtener más información sobre la importación de registros de archivos CSV externos y otros orígenes externos, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761).
- Mediante la conversión de los registros de oportunidades potenciales. En función de las opciones que seleccione en la página Convertir oportunidad potencial, puede crear uno o varios de los siguientes registros mediante la conversión de un registro de oportunidad potencial:
  - Un registro de cuenta
  - Un registro de contacto
  - Un registro de oportunidad

  Para obtener más información sobre la conversión de oportunidades potenciales, consulte Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades (en la página 279).
- Mediante la conversión de los registros del registro del negocio. En función de las opciones que seleccione en la página Convertir registro del negocio, puede crear uno o varios de los siguientes registros mediante la conversión de un registro del negocio:
  - Un registro de cuenta
  - Un registro de contacto
  - Un registro de oportunidad

  Para obtener más información sobre la conversión de registros del negocio, consulte Convertir registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades (consulte Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades en la página 495).

CONSEJO: Para impedir la duplicación de registros, busque el registro antes de crear uno nuevo; consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

NOTA: un asterisco (*) junto al nombre del campo indica que es un campo necesario. Además, si se ha asignado un diseño personalizado a su rol para la página de nuevo registro para el tipo de registro correspondiente, puede que la página que se abra al crear un registro incluya menos campos de los que hay disponibles en el diseño de página completa para el tipo de registro. Si desea introducir información para campos adicionales, puede abrir la página completa mediante el enlace Opciones avanzadas de la página de nuevo registro. El enlace Opciones avanzadas solo está disponible en la página de nuevo registro si se ha asignado un diseño personalizado a su rol para la página de nuevo registro para el tipo de registro correspondiente. Para obtener más información sobre el diseño de los campos de las páginas de nuevo registro, consulte Acerca de los diseños de las páginas de nuevo registro (consulte About the Layouts of New Record Pages en la página 54).

Para crear un registro mediante la sección Crear

1. En la barra de acción, amplíe la sección Crear si es necesario.
2. Haga clic en el tipo de registro que desea crear.
3. En el formulario Nuevo registro, introduzca la información de registro.
4. Para guardar el registro, haga clic en Guardar o Guardar y continuar:
   - Si hace clic en Guardar, Oracle CRM On Demand guarda el nuevo registro y cierra el nuevo formulario de registro.
   - Si hace clic en Guardar y continuar, Oracle CRM On Demand guarda el nuevo registro y le lleva a la página Detalle del nuevo registro para que pueda asociar contenido adicional al registro, por ejemplo, notas y archivos adjuntos.

Para crear un registro desde la página inicial, de listas o de detalles

1. Desde cualquiera de estas páginas, haga clic en el botón Nuevo en la barra de título.
2. En la página Editar, introduzca la información de registro.
3. Guarde el registro.

Para crear un registro enlazado al registro seleccionado

1. Seleccione el registro.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles del registro, desplácese a la sección apropiada.
3. En la barra de título de esa sección, haga clic en el botón Nuevo o Añadir.
4. En la página Editar, introduzca la información de registro.
5. Guarde el registro.

Introducir información en registros

Cuando crea registros, puede introducir directamente la información en algunos campos o bien seleccionar valores en una lista desplegable. Además, en algunos campos puede hacer clic en un icono situado a la derecha del campo para mostrar una ventana desde la cual seleccionar valores o introducirlos. Los iconos en los que puede hacer clic son los siguientes:

- **Icono de teléfono**. Le permite introducir los detalles de un número de teléfono.
- **Icono de agenda**. Le permite seleccionar una fecha.
- **Icono de moneda**. Le permite buscar y seleccionar una moneda.

- **Icono Búsqueda (lupa)**. Le permite buscar y seleccionar un registro, o varios registros, que se asociarán al registro que está creando. El icono Búsqueda también se utiliza para seleccionar valores en campos de lista de opciones de selección múltiple.

Acerca de los campos de lista de opciones y los grupos de valores de lista de opciones

En los campos de lista de opciones, puede seleccionar un valor de una lista de valores predefinidos. Si la compañía utiliza grupos de valores de lista de opciones, la compañía puede limitar los valores disponibles en un campo de lista de opciones a un subconjunto de los valores definidos para el campo en determinados casos. Para obtener más información sobre los campos de lista de opciones y los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones (en la página 63).

Acerca de las listas de opciones de selección múltiple

Una lista de opciones de selección múltiple es una lista de opciones desde la que puede seleccionar varios valores. Cuando hace clic en el icono Búsqueda de una lista de opciones de selección múltiple, aparece una ventana emergente que le permite seleccionar los valores necesarios moviendo los valores de una lista de disponibilidad a una lista de elementos seleccionados. Puede trasladar un valor de una lista a otra haciendo doble clic en el valor o seleccionando el valor y utilizando las flechas derecha e izquierda para moverlo. También puede ordenar los valores de la lista de elementos seleccionados.

Los siguientes tipos de registros admiten las listas de opciones de selección múltiple:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Socio
- Solicitud de servicio

Acerca de los campos de números de teléfono

Los campos de teléfono tienen un icono de teléfono al lado. Al hacer clic en el icono se abre un editor de teléfono, donde puede hacer lo siguiente:

- Seleccionar el país del número de teléfono.
- Introducir el código de ciudad o área.
- Introducir el número local.
- Introducir un número de extensión, si existe.

Al guardar el número de teléfono, Oracle CRM On Demand antepone al número de teléfono introducido lo siguiente:

- Un símbolo más (+) que representa el código de acceso internacional para llamadas realizadas fuera del país.

  Por ejemplo, si la configuración regional del registro del usuario es Inglés - Estados Unidos, el símbolo más representa el código de acceso internacional 011. Si la configuración regional es Francés - Francia, el símbolo más representa 00.
- El código de llamada del país seleccionado para el número de teléfono.

  Por ejemplo, si selecciona España como país del número de teléfono, Oracle CRM On Demand antepone 34 al número de teléfono, junto con el símbolo más.

CONSEJO: si desea averiguar el código de llamada de un país determinado, puede hacer clic en el icono de teléfono, seleccionar el país y guardar la información. El código de ese país aparecerá en el campo Teléfono.

La lista de países en el editor de teléfono incluye algunas dependencias, territorios extranjeros y regiones de los estados soberanos. Por ejemplo, la Isla de Man es una dependencia de la corona británica y las Islas Aland son una región de Finlandia. Una dependencia, un territorio extranjero o una región pueden tener el mismo código de país que su estado soberano. En estos casos, cuando edita un número de teléfono con el código de ese país, el campo País del editor de teléfono muestra el nombre del estado soberano, aunque la dependencia, el territorio extranjero o la región del estado soberano se seleccionara cuando se introdujo el número por primera vez.

Por ejemplo, puede seleccionar Islas Aland en el campo País en el editor de teléfono cuando introduce por primera vez un número de teléfono. Oracle CRM On Demand agrega automáticamente el prefijo 358, además del símbolo más. Si hace clic en el icono del teléfono para editar el número de teléfono, Finlandia aparecerá en el campo País en el editor de teléfono.

Acerca de los campos obligatorios condicionalmente

El administrador puede configurar un campo para que sea obligatorio condicionalmente, es decir, el campo no es obligatorio de forma predeterminada, pero pasa a ser obligatorio si los datos de otros campos en el registro cumplen determinados criterios. Cuando esto ocurre, aparece un asterisco rojo (*) junto al campo que ahora es obligatorio y si se muestra la etiqueta de texto del campo, aparece en texto rojo. Si el campo está en blanco, debe actualizarlo antes de guardar el registro.

Para obtener información sobre las limitaciones que se aplican al editar campos de obligatoriedad condicional, consulte Acerca de los campos de obligatoriedad condicional (consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente en la página 1325).

Acerca de la conversión automática de texto en enlaces

Si introduce una cadena de texto que empieza por http:// o https:// en un campo Texto (abreviado) o Texto (completo), el texto se puede convertir automáticamente en un enlace tras guardar el valor de campo. La casilla de control Convertir valores de texto de URL en enlaces del perfil de la compañía determina el comportamiento del texto en estos campos de la siguiente forma:

- Si se selecciona la casilla de control en el perfil de la compañía, el texto se convierte automáticamente en un enlace después de guardar el valor de campo.
- Si la casilla de control no está seleccionada, el texto no se convierte en un enlace.

Acerca de los campos de dirección

En las direcciones, la aplicación muestra distintos campos para poder indicar información específica del país. Por ejemplo, si selecciona Japón como país para la dirección de facturación de una cuenta, los otros campos de dirección cambiarán y aparecerán los campos necesarios para las direcciones de Japón, como Chome, Ku y Shi/Gun.

Por lo general, las direcciones se almacenan con el tipo de registro específico. Sin embargo, algunas direcciones se traspasan cuando enlaza registros. Por ejemplo, si introduce la dirección de facturación y envío de una cuenta, la dirección de facturación aparecerá en la página Detalle del contacto cuando enlace la cuenta con el contacto.

Si el administrador de la compañía ha agregado la sección Direcciones a la aplicación, podrá realizar un seguimiento de las direcciones adicionales de registros como las cuentas y los contactos. Cuando realice seguimientos de direcciones de contactos, la dirección principal es siempre la introducida en la sección Dirección alternativa.

Soporte para formato HTML

En función de la configuración de su compañía, puede que tenga soporte para formato HTML en determinados campos, incluido el campo Descripción en muchos tipos de registros. Para obtener más información, consulte Acerca del editor HTML (consulte About the HTML Editor en la página 67).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los campos concatenados (consulte About Concatenated Fields en la página 59)
- Acerca de los campos mostrados como imágenes (en la página 61)
- Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones (en la página 63)
- Acerca de los campos enmascarables (en la página 65)
- Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico (en la página 66)
- Acerca de los diseños de las páginas de nuevo registro (consulte About the Layouts of New Record Pages en la página 54)

About Concatenated Fields

Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. 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 (consulte Consideraciones al editar campos en un campo concatenado en la página 60)
- Editing Fields in a Concatenated Field (consulte Edición de campos en un campo concatenado en la página 61)
- About Targeted Search (en la página 81)
- Using Advanced Search (consulte Uso de búsqueda avanzada en la página 100)
- Creating and Refining Lists (en la página 142)

Consideraciones al editar campos en un campo concatenado

Se aplican las siguientes consideraciones al editar campos en un campo concatenado:

- Si el administrador especifica un campo como de sólo lectura para el tipo de registro o en el diseño de la página de detalles, no podrá editar ese campo en un campo concatenado.
- Si el administrador especifica que ese campo es necesario, éste debe tener un valor cuando forme parte de un campo concatenado.
- Cualquier regla de validación de campo que se aplique a un campo, seguirá aplicándose cuando forme parte de un campo concatenado.
- Si la actualización de un campo en un campo concatenado no cumple las reglas de validación del mismo, no se guardará ningún cambio realizado a dichos campos. Es decir, es posible que se guarden todos o ninguno de los cambios realizados en la ventana de edición.
- Al editar un campo concatenado en una página de edición de registros, los cambios no se guardarán al hacer clic en Guardar para cerrar la ventana de edición del campo concatenado. Los cambios realizados en los campos en el campo concatenado se guardarán cuando guarde el registro.
- Si un campo concatenado incluye un campo que permite asociar un registro al registro con el que está trabajando y las asociaciones inteligentes están activadas, podrá utilizar la funcionalidad de asociaciones inteligentes en el campo concatenado. Para obtener más información sobre las asociaciones inteligentes, consulte Acerca de las asociaciones inteligentes y la funcionalidad de resolución automática (en la página 115).
- No puede editar ningún texto adicional que el administrador especifique en un campo concatenado.

Acerca de los campos de dirección en Campos Concatenados

Su administrador puede incluir campos de direcciones en un campo concatenado. Se aplican las siguientes consideraciones al editar un campo concatenado que incluye un campo de una dirección:

- Si un campo de dirección de un campo concatenado pertenece a una dirección compartida en un registro de socio, concesionario, contacto o cuenta, no podrá editar los campos de dirección. En su lugar, puede seleccionar una dirección diferente.
- Si el campo no pertenece a una dirección compartida, se aplican las siguientes consideraciones:
  - Puede editar todos los campos de la dirección.

    Por ejemplo, si el campo Ciudad de Facturación está incluido en un campo concatenado, puede editar todos los campos de la plantilla de la dirección de facturación para el país pertinente. Si el campo concatenado también incluye un campo de otra dirección, como por ejemplo el campo Ciudad de Envío de la dirección de envío, también puede editar todos los campos de la plantilla para esa dirección para el país pertinente.
  - Si selecciona un país distinto para la dirección, las etiquetas del resto de campos de la plantilla de dirección cambian.

NOTA: Si el campo concatenado incluye un campo de dirección que no forma parte de la plantilla de dirección para el país de la dirección que aparece en el registro, el campo está en blanco dentro del campo concatenado. En este caso, cuando edita el campo concatenado, puede editar los campos que forman la plantilla de dirección para la dirección del registro. No obstante, no puede editar el campo que forma parte del campo concatenado a menos que cambie el país de la dirección y la plantilla de dirección para el nuevo país incluya el campo.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los campos concatenados (consulte About Concatenated Fields en la página 59)
- Edición de campos en un campo concatenado (en la página 61)

Edición de campos en un campo concatenado

Este tema describe cómo se editan los campos en un campo concatenado.

Para editar los campos en un campo concatenado con la funcionalidad de edición en línea

1. Haga clic en el campo concatenado para abrir la ventana de edición.
2. En la ventana de edición, edite los campos individuales que aparecen en el campo concatenado.
3. Guarde los cambios.

Edición de campos en un campo concatenado de una página de edición de registros

El siguiente procedimiento describe cómo editar los campos en un campo concatenado de una página de edición de registros.

Para editar los campos en un campo concatenado de una página de edición de registros

1. Haga clic en el icono (lápiz) del campo concatenado para abrir la ventana de edición.
2. En la ventana de edición, edite los campos individuales que aparecen en el campo concatenado.
3. Guarde los cambios.
4. Cuando termine de editar el registro, guarde los cambios.

NOTA: Al editar un campo concatenado en una página de edición de registros, los cambios no se guardarán al hacer clic en Guardar para cerrar la ventana de edición del campo concatenado. Los cambios realizados en los campos en el campo concatenado se guardarán cuando guarde el registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Consideraciones al editar campos en un campo concatenado (en la página 60)
- Acerca de los campos concatenados (consulte About Concatenated Fields en la página 59)

Acerca de los campos mostrados como imágenes

En los siguientes tipos de campos, el valor de campo aparece como imagen y se guarda como un entero:

- **Campos de enteros de evaluación de inicio.** En un campo de enteros de evaluación de inicio, el valor del campo aparece como una imagen de cinco estrellas. Su compañía puede utilizar los campos de evaluación de inicio de varias formas para cumplir con sus necesidades de negocio. Por ejemplo, puede que su compañía utilice un campo de evaluación de inicio en los registros de oportunidad para indicar un valor estimado de las oportunidades. En un campo de evaluación de inicio, puede seleccionar las estrellas para aumentar la evaluación y anular la selección de las estrellas para reducirla. Si no se seleccionan estrellas, no se aplica ninguna evaluación. Una estrella seleccionada es la evaluación más baja, cinco estrellas seleccionadas es la más alta.

  El valor de campo se almacena como un entero, de la siguiente forma:

  - Si no se selecciona ninguna estrella, el campo es nulo; es decir, no tiene ningún valor almacenado.
  - Si se selecciona una estrella, el valor almacenado es 1. Si se seleccionan dos estrellas, el valor almacenado es 2, y así sucesivamente.

  SUGERENCIA: si se establece una evaluación por estrellas y desea borrarla para que el campo tenga un valor nulo, edite dicho campo y haga clic justo a la izquierda de la primera estrella del campo de evaluación para borrar la evaluación.

- **Campos de enteros de semáforo.** En un campo de enteros de semáforo, el valor de campo aparece como un semáforo horizontal. Si selecciona la primera luz, es roja, si selecciona la segunda luz, es ámbar y si

seleccionar la tercera luz, es verde. Su compañía puede utilizar los campos de semáforo de varias formas para cumplir con sus necesidades de negocio. Por ejemplo, su compañía puede utilizar un campo de semáforo en los registros de tarea para indicar qué tan próxima está la fecha de vencimiento de la tarea de la siguiente forma:

- Un estado de color verde puede indicar que la fecha de vencimiento es 5 o más días desde hoy.
- Una luz de color ámbar puede indicar que la fecha de vencimiento es inferior a cinco días desde hoy.
- Una luz de color rojo puede indicar que la fecha de vencimiento está en el pasado, es decir, que la tarea está vencida.

Como mucho, sólo se puede seleccionar una de las luces del campo de semáforo al mismo tiempo o que el campo no tenga ninguna luz seleccionada.

El valor de campo se almacena como un entero, de la siguiente forma:

- Si no hay ninguna luz seleccionada, el campo es nulo, es decir, no tiene ningún valor almacenado.
- Al seleccionar la luz roja, el valor almacenado es cero (0).
- Cuando la luz ámbar está seleccionada, el valor almacenado es 1.
- Cuando la luz verde está seleccionada, el valor almacenado es 2.

SUGERENCIA: si se selecciona una luz y desea restablecer el campo para que no haya ninguna luz seleccionada y el campo tenga un valor nulo, edite el campo y haga clic en la luz que está seleccionada actualmente. Se anulará la selección de la luz y el campo tendrá un valor nulo.

Acerca de la evaluación inicio y los campos de semáforo en los criterios de lista y búsqueda

Puede utilizar los campos de semáforo y evaluación inicial como campos de filtro para listas y el administrador también podrá agregarlos al diseño de búsqueda del tipo de registro. Sin embargo, para especificar el valor que desee buscar, debe introducir el valor entero del campo. Por ejemplo, si desea buscar registros que no están evaluados, utilice la condición NULL en el campo de evaluación para buscar los registros. Si desea buscar registros que tienen color verde en el campo de semáforo, busque los registros en los que el valor del campo de semáforo sea igual a 2.

Acerca de la edición de los campos de semáforo y evaluación inicial

Puede editar los campos de semáforo y evaluación inicial en las páginas de edición y también podrá editarlos en línea en las páginas de lista y detalles. Si un campo de evaluación inicial está incluido en las columnas que aparecen en una lista, la imagen de estrella aparece en el campo de un registro si se selecciona al menos una estrella en el campo de ese registro. Sin embargo, si no se selecciona ninguna estrella en el campo, la imagen no aparece en el campo de la lista, pero puede actualizarla en línea en la página de lista para seleccionar las estrellas.

De la misma forma, si se incluye un campo de semáforo en las columnas que aparecen en una lisa, la imagen de semáforo aparece en el campo de un registro si se selecciona una luz en el campo de ese registro. Sin embargo, si no se selecciona ninguna luz en el campo, la imagen no aparece en el campo de la lista, pero puede actualizar el campo en línea en la página de lista para seleccionar una luz.

Tipos de registro que admiten los campos de semáforo y evaluación inicial

Los siguientes tipos de registro admiten los campos de semáforo y evaluación inicial:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solución

NOTA: los campos de semáforo y evaluación inicial están admitidos por los distintos lenguajes de programación de aplicaciones (API) que se pueden utilizar con Oracle CRM On Demand.

Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones

Para muchos tipos de registros, la compañía puede limitar los valores que están disponibles en un campo de lista de opciones a un subconjunto de los valores definidos para el campo. Para limitar las selecciones en los campos de lista de opciones, el administrador configura los grupos de valores de listas de opciones y enlaza los valores de los campos de listas de opciones a los grupos de valores de listas de opciones. Los grupos de valores de listas de opciones pueden controlar uno o más campos de lista de opciones en uno o más tipos de registros. El administrador puede agregar el campo Grupo de valores de listas de opciones al diseño de página para un tipo de registro. Este campo permite seleccionar un grupo de valores de listas de opciones. A continuación, en cualquier campo de lista desplegable controlado por el grupo de valores de listas de opciones que está seleccionado en el registro, solo los valores enlazados al grupo de valores de listas de opciones aparecen en la lista de opciones.

Por ejemplo, supongamos que la compañía tiene tres centros de llamadas que utilizan Oracle CRM On Demand. Dependiendo de la ubicación de un centro de llamadas y de los productos a los que presta servicio dicho centro de llamadas, algunos de los valores de determinados campos de lista de selección en solicitudes de servicio no son selecciones válidas para los usuarios de los distintos centros de llamadas. Para ayudar a los usuarios a seleccionar valores adecuados para su centro de llamadas, el administrador configura tres grupos de valores de listas de opciones, es decir, un grupo de valores de listas de opciones para cada centro de llamadas. A continuación, el administrador enlaza un subconjunto de los valores para cada uno de los campos de lista de opciones relevante a cada uno de los grupos de valores de listas de opciones, y agrega el campo Grupo de valores de listas de opciones al diseño de página para el tipo de registro Solicitud de servicio. Cuando un usuario de un centro de llamadas crea una solicitud de servicio, dicho usuario puede seleccionar el grupo de valores de lista de opciones adecuado para dicho centro de llamadas en el campo Grupo de valores de listas de opciones de la solicitud de servicio. A continuación, las opciones de los campos de lista de opciones del registro están limitadas a los valores adecuados para el centro de llamadas.

Acerca de los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones

Si la compañía utiliza el tipo de registro División para organizar los usuarios en subgrupos con fines comerciales, es posible que el registro de usuario esté asociado con una o más divisiones, una de las cuales se especifica como división principal. Cada división se puede asociar con un grupo de valores de lista de opciones. En esta configuración, al crear un registro, este se asocia automáticamente con la división principal y con el grupo de valores de listas de opciones asociado con la división. Para obtener una lista de los tipos de registros en cuyas divisiones y grupos de valores de listas de opciones se pueden utilizar, consulte Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones (en la página 1451).

NOTA: el administrador puede configurar divisiones y grupos de valores de listas de opciones para cumplir las necesidades comerciales de la compañía. El administrador también puede cambiar el nombre del tipo de registro División, así como los de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones en cualquier tipo de registro en el que estén disponibles los campos.

Configuración de grupos de valores de listas de opciones y divisiones

Si la compañía utiliza grupos de valores de listas de opciones, se aplica la siguiente configuración:

- El administrador configura los grupos de valores de listas de opciones.
- El administrador enlaza los valores de lista de opciones para distintos campos a los grupos de valores de listas de opciones.
- El administrador agrega el campo Grupo de valores de listas de opciones a los diseños de página que están asignados al rol del usuario para determinados tipos de registros.

Si la compañía también utiliza el tipo de registro División, se aplica también la siguiente configuración:

- El administrador especifica los usuarios asociados con cada división.
- El administrador especifica qué grupo de valores de listas de opciones, si los hay, está asociado con cada división.
- El administrador puede agregar el campo División a los diseños de página que están asignados al rol del usuario para determinados tipos de registros.

Comportamiento de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones al crear y editar registros

Si la compañía utiliza grupos de valores de listas de opciones y divisiones, se ve el siguiente comportamiento al crear y editar registros:

- Si el registro de usuario está asociado con una o más divisiones, sucede lo siguiente al crear un registro:
  - El campo División del registro se rellena automáticamente con el nombre de la división principal.
  - Si hay un grupo de valores de listas de opciones asociado con la división principal, el campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena automáticamente con el grupo de valores de listas de opciones de dicha división. Si no hay ningún grupo de valores de listas de opciones asociado con la división principal, el campo Grupo de valores de listas de opciones no se rellena automáticamente.
- Puede cambiar o borrar el valor del campo División en un nuevo registro de ese tipo antes de guardar el nuevo registro. También puede cambiar o borrar el valor del campo División de un registro existente, siempre que disponga de los derechos de acceso necesarios para actualizar el registro. Después de cambiar el valor del campo División, puede que el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones del registro también cambie automáticamente como sigue:
  - Si el grupo de valores de listas de opciones para la nueva división es el mismo que el que está asignado a la división anterior, el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones no cambia.
  - Si el grupo de valores de listas de opciones para la nueva división es distinto del que está asignado a la división anterior, el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones cambia al grupo de valores de listas de opciones para la nueva división.
  - Si borra el valor del campo División, el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones se borra automáticamente.

  NOTA: el administrador puede configurar el campo División como un campo de solo lectura, en cuyo caso no puede cambiar ni borrar el valor del mismo.

- Puede cambiar o borrar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones en un nuevo registro de ese tipo antes de guardar el nuevo registro. También puede cambiar o borrar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones en un registro existente, siempre que disponga de los derechos de acceso necesarios para actualizar el registro. La división del registro no se cambia automáticamente al cambiar o borrar el campo Grupo de valores de listas de opciones.

  NOTA: el administrador puede configurar el campo Grupo de valores de listas de opciones como de solo lectura. En tal caso, no puede cambiar ni borrar el valor del campo.

Si el propietario de un registro cambia una vez que se haya guardado un valor en el campo División del registro, los valores de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones no se cambian automáticamente, incluso aunque el nuevo propietario no esté asociado con la división del registro.

¿Qué sucede si cambia el grupo de valores de listas de opciones de un registro?

Cuando un grupo de valores de listas de opciones de un registro cambia porque selecciona una nueva división asociada con un nuevo grupo de valores de listas de opciones distinto o porque selecciona un nuevo grupo de valores de listas de opciones, cualquier valor seleccionado previamente en los campos de lista de opciones que estén controlados por el grupo de valores de listas de opciones anterior o por el nuevo permanecen sin cambios, incluso aunque el valor seleccionado en dicho campo no esté enlazado al nuevo grupo de valores de listas de opciones. En tales casos, no se le pide que actualice los campos de valores de listas de opciones al actualizar otros campos del registro. Sin embargo, la siguiente vez que edita un campo de lista de opciones en el registro, ocurre lo siguiente:

- Si el nuevo grupo de valores de listas de opciones controla el campo de lista de opciones, solo los valores enlazados al nuevo grupo de valores de listas de opciones están disponibles para su selección. Puede seleccionar un nuevo valor para el campo, o bien cancelar la operación de edición para conservar el valor existente.
- Si el grupo de valores de listas de opciones anterior controla el campo de lista de valores, pero no lo hace el nuevo grupo de valores de listas de opciones, todos los valores están disponibles para su selección.

Acerca de los grupos de valores de listas de opciones, las divisiones y la edición en línea

No puede utilizar la funcionalidad de edición en línea para editar el campo Grupo de valores de listas de opciones o el campo División de un registro directamente en una página de detalles del registro o en una página de lista del registro. Para editar estos campos, debe abrir la página de edición para el registro.

Acerca de los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones en búsquedas y filtros de lista

Las siguientes consideraciones se aplican a búsquedas y filtros de lista:

- El administrador puede agregar el campo División, el campo Grupo de valores de listas de opciones o ambos a los campos de búsqueda de la barra de acción para los tipos de registro que admiten divisiones. A continuación, puede buscar los registros seleccionando una división o un grupo de valores de listas de opciones.
- Si el campo División está disponible como campo de búsqueda o filtro de lista, puede seleccionar cualquier división como parte de los criterios para la búsqueda o filtro de lista. No tiene la limitación de seleccionar solo las divisiones a las que está asociado. Del mismo modo, si el campo Usuario está también disponible como campo de búsqueda o filtro de lista, y selecciona un usuario como parte de los criterios, no tiene la limitación de seleccionar solo las divisiones asociadas con dicho usuario.
- Si selecciona una división como parte de los criterios de una búsqueda o filtro de lista, el grupo de valores de listas de opciones de dicha división no se selecciona automáticamente como parte de los criterios, incluso aunque el campo Grupo de valores de listas de opciones sea uno de los campos de búsqueda para el tipo de registro.
- Si utiliza un campo de lista de opciones controlado por grupos de valores de listas de opciones como parte de los criterios de una búsqueda o filtro de lista, puede seleccionar cualquiera de los valores del campo de lista de opciones como filtro de la búsqueda o la lista. Los valores disponibles en el campo de lista de opciones no se limitan a los valores enlazados a un grupo de valores de listas de opciones, incluso aunque seleccione un grupo de valores de listas de opciones como parte de los criterios.
- No puede buscar registros de divisiones o de grupo de valores de listas de opciones.

¿Qué sucede si se combinan o se eliminan las divisiones?

El administrador puede eliminar una división o combinar dos o más divisiones en una sola. Para obtener información sobre lo que sucede al combinar o eliminar divisiones, consulte Acerca de la combinación y eliminación de divisiones (en la página 1276).

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información adicional:

- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 1276)

Acerca de los campos enmascarables

Un campo enmascarable es un campo en el que algunos de los datos se pueden ocultar de modo que algunos usuarios no los vean. En Oracle CRM On Demand, su administrador puede configurar algunos campos enmascarables personalizados para ciertos tipos de registro. Su rol de usuario determina el comportamiento que ve para estos campos enmascarables personalizados, de la siguiente manera:

- Si su rol de usuario no incluye el privilegio Ver Datos Enmascarados:

- En todos los lugares en los que puede ver un campo enmascarable, como las páginas de edición, detalles y lista de registros, sólo están desenmascarados los cuatro últimos caracteres del campo. El resto de caracteres del campo se representa mediante los caracteres XXXX.

  Por ejemplo, si el campo contiene el valor 102030456789, vería lo siguiente:

  XXXX6789

  No obstante, puede actualizar el campo enmascarable. Después de actualizar el campo, todos los caracteres del valor quedan enmascarado, exceptuando los cuatro últimos.

  NOTA: Si se asigna un valor predeterminado a un campo enmascarable, se muestra el valor predeterminado completo en el campo al crear un nuevo registro, incluso si su rol de usuario no incluye el privilegio Ver datos enmascarados.

- No puede utilizar un campo enmascarable como criterio para buscar registros o para filtrar listas. Los campos enmascarables no están disponibles en la sección Búsquedas de la barra Acción, en la página Búsqueda Avanzada y en otras áreas donde puede buscar registros y filtrar listas. Si intenta abrir una lista que incluye un campo enmascarable como criterio de búsqueda, o bien utilizar un campo enmascarable para filtrar una lista, aparece un mensaje de error.
- No puede utilizar un campo enmascarable para ordenar una lista, aunque el campo se muestre en la lista. Si intenta utilizar un campo enmascarable para ordenar una lista, se mostrará un mensaje de error.

- Si su rol de usuario incluye el privilegio Ver Datos Enmascarados, puede visualizar los campos enmascarables, actualizarlos y utilizarlos en búsquedas y listas de la misma manera que lo haría con otros campos de texto.

NOTA: Su administrador puede configurar un campo enmascarable como de solo lectura para el tipo de registro o para un diseño de página. Si se configura un campo enmascarable como de solo lectura para el tipo de registro o el diseño de la página que tiene asignada para su rol en el tipo de registro, no podrá actualizar el campo. Esto es así para todos los usuarios, independientemente de que un rol de usuario incluya el privilegio Ver datos enmascarados.

Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico

En la aplicación estándar Oracle CRM On Demand, puede utilizar los siguientes caracteres en las direcciones de los campos de correo electrónico:

- Letras en mayúsculas y minúsculas.
- Dígitos de 0 a 9.

También puede utilizar los siguientes caracteres especiales, pero solo en la parte local de la dirección de correo electrónico:

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

Además, puede utilizar el carácter de punto (.) en las direcciones de correo electrónico, pero no puede utilizar puntos seguidos. Por ejemplo, no son válidos los siguientes:

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

Si el administrador activa la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico en el perfil de compañía, puede utilizar la mayoría de caracteres Unicode (UTF-8), incluidas letras acentuadas, en la dirección en el campo Correo electrónico solo en los tipos de registros Contacto y Oportunidad potencial. Puede utilizar los caracteres Unicode (UTF-8) tanto en las partes de dominio y local de estas direcciones de correo electrónico, aunque siguen sin estar permitidos puntos consecutivos. Además, no están permitidos los siguientes caracteres, incluso si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de compañía:

, ( ) [ ] : ; " < >

Se aplican las siguientes consideraciones al utilizar direcciones de correo electrónico que incluyen caracteres especiales no admitidos en la aplicación estándar Oracle CRM On Demand:

- Al hacer clic en un enlace de dirección de correo electrónico en Oracle CRM On Demand para enviar un correo electrónico, el correo electrónico se abre en el cliente de correo electrónico predeterminado. El cliente de correo electrónico determina si el correo electrónico se puede enviar a la dirección. Del mismo modo, al hacer clic en Enviar correo electrónico en la página Detalles de la cita para enviar un correo electrónico a los contactos de la cita, el cliente de correo electrónico determina si el correo electrónico se puede enviar a las direcciones de los contactos.
- Las siguientes aplicaciones no admiten el conjunto completo de caracteres Unicode (UTF-8) en direcciones de correo electrónico:
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

  Estas aplicaciones admiten el conjunto de caracteres admitido para su uso en la aplicación estándar Oracle CRM On Demand. Puede que todas las direcciones de correo electrónico que incluyen otros caracteres especiales no se reconozcan o muestren de forma correcta en estas aplicaciones.
- En las acciones Enviar correo electrónico del flujo de trabajo, si una expresión del campo Para de la acción de flujo de trabajo devuelve una dirección de correo electrónico que contiene cualquier carácter no admitido para su uso en direcciones de correo electrónico en la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand no puede enviar correo electrónico a esa dirección, incluso si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de compañía.

Para obtener más información sobre los formatos de direcciones de correo electrónico que se consideran válidos y no válidos, consulte Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804).

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 (en la página 69).

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:

  This is the description

  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 and 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
<a>	- href - rel - style **NOTE:** Using any value other than nofollow with the rel attribute for the <a> element might cause cross-site scripting security issues.
<abbr>	- style - title
<address>	style
	style
<bdo>	- dir - style
<big>	All attributes
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style

Supported Elements	Supported Attributes
	All attributes
<cite>	style
<code>	style
<col>	■ span ■ style
<colgroup>	■ span ■ style
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
	style
<dl>	style
<dt>	style
	style
<fieldset>	style
<font>	■ face ■ size
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	style
<i>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<img>	■ alt ■ border ■ height ■ src ■ style ■ width
<ins>	style
<legend>	style
	style
	style
<p>	style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
	style
<strike>	All attributes
	style
<sub>	style
<sup>	style
<table>	style
<tbody>	style
<td>	■ colspan ■ headers ■ rowspan ■ style
<tfoot>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<th>	■ abbr ■ colspan ■ headers ■ rowspan ■ scope ■ style
<thead>	style
<tr>	style
<tt>	All attributes
<u>	style
	style
<var>	style

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

Unsupported Attributes

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

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

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

Supported Properties for the style Attribute

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

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

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

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

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

Unsupported Elements

Si utiliza un elemento HTML que Oracle CRM On Demand no admite para su uso en un mensaje de correo electrónico de flujo de trabajo, las etiquetas para el elemento no admitido se quitan del mensaje de correo electrónico al guardar la acción de flujo de trabajo. No aparece ningún mensaje de error.

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

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

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

- <applet>
- <area>
- <base>
- <basefont>
- <button>
- <form>
- <frame>
- <frameset>
- <iframe>
- <input>
- <isindex>
- <label>
- <link>
- <map>
- <menu>
- <noframes>
- <noscript>
- <object>
- <optgroup>
- <option>
- <param>
- <script>
- <select>
- <style>
- <textarea>

Deprecated Attributes

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

The following table lists the deprecated attributes.

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

Supported Elements	Deprecated Attributes
<th>	■ align ■ bgcolor ■ height ■ width
<tr>	■ align ■ height ■ valign ■ width

Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro

Para determinados tipos de registros, el administrador de la compañía puede especificar que una imagen se pueda mostrar en las páginas de detalles de registro. Si el administrador especifica que se puede mostrar una imagen en una página de detalles de registro, aparece un marcador de posición para la imagen en la parte superior izquierda de la página de detalles y puede cargar la imagen que desea mostrar. No puede cambiar la ubicación de la imagen en la página.

La capacidad de visualizar una imagen en una página de detalles de registro está disponible para los siguientes tipos de registros:

- Cuenta
- Contacto
- Producto

Puede cargar archivos de imágenes en los siguientes tipos de archivos:

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

El tamaño de carga del archivo debe ser inferior a 5 megabytes (MB). La altura máxima de la imagen mostrada es de 150 píxeles y el ancho máximo es de 150 píxeles. Si la imagen que carga supera la altura o el ancho máximos, el tamaño de la imagen cambia automáticamente antes de que el archivo de imagen se guarde en Oracle CRM On Demand. Se mantiene el coeficiente de la altura respecto al ancho. Por ejemplo, si carga una imagen de 1500 píxeles de altura y 1000 píxeles de ancho, el tamaño de la imagen cambia automáticamente para que tenga 150 píxeles de altura y 100 píxeles de ancho. Si la imagen que carga es inferior a la altura y el ancho máximos, el tamaño de la imagen no cambia.

El procedimiento siguiente explica cómo cargar una imagen para que se muestre en una página de detalles del registro. No puede cargar una imagen en un registro mientras se crea un registro. Primero debe crear el registro y guardarlo y, a continuación, cargar la imagen en el registro. Puede cargar una imagen en un registro existente, siempre que disponga de los derechos de acceso necesarios para actualizar el registro.

NOTA: si una imagen se había mostrado previamente en el registro, la imagen que carga reemplaza a la imagen mostrada con anterioridad. El archivo de imagen que se mostraba anteriormente se elimina de Oracle CRM On Demand y no se puede restaurar.

Para cargar una imagen en una página de detalles del registro

1. En la página de detalles del registro, coloque el puntero sobre el marcador de posición de la imagen, de manera que se muestre el menú de la imagen, y, a continuación, haga clic en Menú.

2 Haga clic en Elegir archivo para abrir un cuadro de diálogo en el que seleccionar un archivo.
3 Busque el archivo que desea cargar y selecciónelo.
La imagen seleccionada se muestra en el campo de imagen.

El procedimiento siguiente explica cómo eliminar una imagen de una página de detalles del registro.

NOTA: al eliminar una imagen de una página de detalles, el archivo de imagen se elimina de Oracle CRM On Demand y no se puede restaurar.

Para eliminar una imagen de una página de detalles del registro

1 En la página de detalles del registro, coloque el puntero sobre la imagen para mostrar el menú de la imagen y, a continuación, haga clic en Eliminar.
2 Confirme que desea eliminar el archivo de imagen.

Acerca de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada

Si la función de usuario tiene el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros, puede configurar indicadores de registro para las secciones de información relacionada en las páginas de detalles de registro. Los indicadores de registro permiten ver si alguno de los registros está presente en una sección de información relacionada, sin abrir la sección. Su administrador solo puede configurar los indicadores de registro para las páginas Detalle de los tipos de registro en el nivel de rol. Si no personaliza la configuración del indicador de registro para un tipo de registro, se mantiene la configuración utilizada para el tipo de registro de su rol.

NOTA: La funcionalidad de indicador relacionado no está soportada para la sección de información relacionada sobre archivos adjuntos en ningún tipo de registro o para la sección de información relacionada sobre lista de usuarios en el tipo de registro División. Además, la funcionalidad no está soportada para applets de web personalizados.

En este tema se describe el comportamiento de los indicadores de registro de la secciones de información relacionada. Para obtener información acerca de personalizar la configuración de los indicadores de registro, consulte Gestión de indicadores de registro para secciones de información relacionada (consulte Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 832).

Los iconos de indicadores son los siguientes:

- Un asterisco (*) indica que hay al menos un registro en la sección de información relacionada.
- Un círculo atravesado por una línea indica una de las siguientes acciones:
  - No hay registros en la sección de información relacionada.
  - Su rol de usuario y los perfiles de acceso no le permiten acceder a la sección de información relacionada.

Indicadores de registro en temas clásicos

Si utiliza un tema clásico para cualquier sección de información relacionada en la que se han configurado los indicadores para que aparezcan, los indicadores se muestran de la siguiente manera:

- Si las secciones de información relacionada se muestran como fichas:
  - Si la ficha no está abierta, el indicador aparece en la ficha.
  - Si la ficha está abierta, no se muestra el indicador.
- Si las secciones de información relacionada se muestran como listas:
  - Si la lista está contraída, el indicador se mostrará en la barra de título de la lista.
  - Si se expande la lista, no se muestra el indicador.

Indicadores de registro en temas modernos

Si utiliza un tema moderno para cualquier sección de información relacionada en la que se han configurado los indicadores para que aparezcan, los indicadores se muestran de la siguiente manera:

- Si las secciones de información relacionada se muestran como fichas:
  - Si la ficha no está abierta, el indicador aparece en el botón de la sección de información relacionada.
  - Si la ficha está abierta, no se muestra el indicador.
- Si las secciones de información relacionada se muestran como listas:
  - Si la lista está contraída, el indicador se mostrará en el botón de la sección de información relacionada y también en la barra de título de la lista.
  - Si la lista se expande, el indicador no se mostrará en la barra de título de la sección de información relacionada. Sin embargo, el indicador de registro sigue apareciendo en el botón de la sección de información relacionada.

Actualizaciones dinámicas para indicadores de registro

Si agrega uno o más registros a una sección de información relacionada que anteriormente no contenía ningún registro, al cerrar la ficha o contraer la lista, el indicador se actualiza dinámicamente para mostrar que la sección de información relacionada ahora contiene los registros. De manera similar, si elimina todos los registros de una sección de información relacionada, al cerrar la ficha o contraer la lista, el indicador se actualiza dinámicamente para mostrar que la sección de información relacionada no contiene registros.

Aun así, en algunos casos no es necesario refrescar la sección de información relacionada por un cambio en el contenido de esta sección; en estos casos, los indicadores de registro no se actualizan dinámicamente. Por ejemplo, si se edita el campo Cuenta de un registro de contacto en línea en la página de detalles de contacto para agregar una cuenta principal al contacto, y si el contacto no tenía una cuenta asociada, el indicador de registro para la sección de información relacionada con las cuentas en la página de detalles de contacto no se actualiza dinámicamente. En estos casos, los indicadores de registro se actualizan la siguiente vez que abra la página Detalle del registro principal, aunque también puede refrescar manualmente su navegador al ver la página Detalle del registro.

Indicadores de registro en la pantalla de visualización frontal

Si la pantalla de visualización frontal es visible, el indicador de registro para una sección de información relacionada aparece a la derecha del enlace a la sección de información relacionada en la pantalla de visualización frontal. Este es el caso de cualquier sección de información relacionada en la que los indicadores de registro están configurados para aparecer, tanto en los temas clásicos como en los temas modernos. El indicador de registro aparece en la pantalla de visualización frontal, independientemente de si se abre o se cierra una ficha de información relacionada o se amplía o se contrae una lista de información relacionada. Para obtener más información sobre el uso de la pantalla de visualización frontal, consulte Oracle CRM On Demand Información general página por página (consulte Información general de páginas de Oracle CRM On Demand en la página 37).

Acerca de indicadores de registro y filtros en secciones de información relacionada

Si las secciones de información relacionada de sus páginas de detalles de registros aparecen como fichas y la casilla de control Activar vista mejorada para las fichas está seleccionada en el perfil de empresa, puede aplicar filtros a las listas de registros en las secciones de información relacionada. Si es necesario, los indicadores de registro se actualizan de forma dinámica para reflejar cualquier filtro aplicado a la lista de registros relacionados. Por ejemplo, si aplica un filtro para que no se muestren registros en la sección de información relacionada y luego abre una ficha diferente en la página Detalle, el indicador de la sección de información relacionada filtrada cambia para indicar que la sección no contiene registros.

De forma opcional, el administrador puede configurar un filtro predeterminado para una lista de registros en una sección de información relacionada. Si el filtro predeterminado hace que no aparezcan registros en la sección de información relacionada, el indicador de registro de la sección señala que no hay registros en esa sección. Para obtener más información sobre los filtros predeterminados personalizados para las secciones de información

relacionada, consulte Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados (en la página 1376).

Acerca de la Vista mejorada para Fichas de Información Relacionada

En la parte inferior de la página Detalle de un registro, puede acceder a las secciones de información relacionada que contienen listas de registros enlazadas al registro principal. En la aplicación estándar, cada sección de información relacionada de la página Detalle muestra hasta cinco registros de un tipo de registro, pero si desea ver más registros o realizar acciones de lista como ordenar o filtrar, deberá abrir la lista de registros relacionados haciendo clic en el enlace Mostrar lista completa.

No obstante, si las secciones de información relacionada de sus páginas de Detalle de registros aparecen como fichas y la casilla de control Activar vista mejorada para las fichas está seleccionada en el perfil de empresa, puede realizar las siguientes acciones adicionales en las secciones de información relacionada de las páginas de Detalle de registro:

- En el campo Número de Registros Mostrados, en la parte inferior de la sección de información relacionada, seleccione un número de registros para ver a la vez en la sección de información relacionada. Puede elegir entre mostrar 5, 10, 25, 50, 75 o 100 registros en la sección de una sola vez. Después de cambiar el número de registros que se muestran en una sección de información relacionada, la nueva configuración se aplica a todas las secciones de información relacionada que soportan la funcionalidad mejorada en todas las páginas de Detalle de registro, y esta configuración se mantiene hasta que la vuelve a cambiar.

  NOTA: El número de registros que decide mostrar en las listas en las secciones de información relacionada es independiente del número de registros que decide mostrar en las páginas principales de Lista para los tipos de registro, y también es independiente del número de registros que decide mostrar en las páginas de Lista que se abren cuando hace clic en el enlace Mostrar Lista Completa, en las secciones de información relacionada.

- Si hay más registros en la lista de los que se pueden mostrar en la página actual, pase a la página siguiente, la página anterior, la primera página o la última página de la lista, haciendo clic en los iconos de navegación de la parte superior o inferior de la sección de información relacionada.
- Ordenar la lista haciendo clic en un encabezado de columna, si el campo soporta la ordenación de la lista actual.
- Filtrar la lista. Para obtener más información sobre el filtrado de listas, consulte Filtrado de Listas (en la página 149).

  NOTA: De forma opcional, el administrador puede configurar un filtro predeterminado que se aplique la primera vez que abra la página Detalle del registro. Si se aplica un filtro predeterminado personalizado, los campos de filtro rápido de la sección de información relacionada estarán rellenos con el criterio de filtro. Puede borrar el filtro o aplicar otro. Sin embargo, si sale de la página Detalle del registro y luego regresa a la misma, se vuelve a aplicar el filtro predeterminado personalizado. Para obtener más información sobre los filtros predeterminados personalizados para las secciones de información relacionada, consulte Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados (en la página 1376).

  Si se aplica un filtro a la sección de información relacionada, aparece un asterisco (*) junto al enlace Avanzado de la sección.

- Realizar una búsqueda avanzada de los registros relacionados. Para obtener más información, consulte Realizar una búsqueda avanzada de un único tipo de registro (consulte Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único en la página 105) y Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados (en la página 103).

La página de listas que visualiza y el orden de clasificación y los filtros que aplica en la sección de información relacionada permanecen activos cuando hace lo siguiente:

- Abrir una sección distinta de información relacionada en esta página y, a continuación, vuelva a abrir la sección original de información relacionada.

- Edite un campo incluido en la sección de información relacionada.
- Editar un campo incluido en el registro principal. Sin embargo, si cambia el campo de la lista de selección principal de un diseño dinámico y el diseño de la página se cambia como consecuencia, se muestra la primera página de la lista, se elimina el filtro aplicado y el orden de clasificación vuelve a su estado predeterminado. Si se configura un filtro predeterminado para la lista, se vuelve a aplicar el filtro predeterminado personalizado.
- Abrir la lista completa de registros relacionados haciendo clic en Mostrar Lista Completa:

  En este caso, aunque el orden de clasificación y los filtros que aplica en la sección de información relacionada también se aplican en la página de lista completa, se muestra la primera página de la lista, aunque tuviera una página distinta de la lista abierta en la sección de información relacionada de la página de Detalle de registro.

  Al volver a la página Detalle del registro principal desde la lista completa de registros relacionados, se cancela el orden de clasificación y todos los filtros que hubiera aplicado en la lista, y se vuelve a visualizar la primera página de la lista. Si se configura un filtro predeterminado para la lista, se vuelve a aplicar el filtro predeterminado personalizado.

NOTA: Si su rol de usuario posee el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros, puede configurar las secciones de información relacionada de modo que los indicadores gráficos aparezcan en las secciones de información relacionada para mostrar si tienen o no registros. Si es necesario, los indicadores de registro se actualizan de forma dinámica para reflejar cualquier filtro aplicado a la lista de registros relacionados. Por ejemplo, si aplica un filtro para que no se muestren registros en la sección de información relacionada y luego abre una ficha diferente en la página Detalle, el indicador de la sección de información relacionada filtrada cambia para indicar que la sección no contiene registros. Para obtener más información sobre el comportamiento de los indicadores de registro, consulte Acerca de los indicadores de registro de las secciones de información relacionada (consulte Acerca de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 77). Para obtener información acerca de personalizar la configuración de los indicadores de registro, consulte Gestión de indicadores de registro para secciones de información relacionada (consulte Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 832).

Se cancela el orden de clasificación y cualquier filtro que aplique en una sección de información relacionada, y vuelve a visualizarse la primera página de la lista, cuando lleva a cabo una de las acciones siguientes:

- Salga de la página de Detalle de registro principal mediante cualquier acción que no sea hacer clic en Mostrar Lista Completa. Hacer clic en Nuevo para añadir un nuevo registro del tipo de registro padre o hacer clic en Editar para actualizar el registro padre en una página separada son ejemplos de acciones para salir de la página de Detalle del registro principal.
- Vuelva a la página de Detalle del registro principal desde la lista completa de registros relacionados.
- Haga clic en Agregar o Nuevo en la sección de información relacionada para vincular un registro al registro principal.
- Haga clic en el vínculo Editar, Eliminar o Suprimir de un registro en la sección de información relacionada.

NOTA: La funcionalidad mejorada descrita en este tema no está disponible si las secciones de información relacionada de las páginas de Detalle del registro se visualizan como listas en lugar de como fichas. Además, algunas listas de registros vinculados no soportan la funcionalidad mejorada descrita en este tema, incluso aunque las secciones de información relacionada se visualicen como fichas y la casilla de control Activar Vista Mejorada para Fichas esté seleccionada en el perfil de la empresa.

Búsqueda de registros

Puede encontrar registros de varias formas en Oracle CRM On Demand:

- Búsqueda de registros en la barra de acciones (consulte Searching for Records in the Action Bar en la página 93)
- Uso de búsqueda avanzada (en la página 100)

- Búsqueda de registros en páginas de lista (consulte Búsqueda de registros en páginas de listas en la página 109)
- Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110)
- Búsqueda de registros mediante la búsqueda por palabras clave mejorada (en la página 118)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la búsqueda de registros:

- Acerca de la búsqueda dirigida (consulte About Targeted Search en la página 81)
- Acerca de las condiciones de filtro (en la página 83)
- Acerca de los valores de filtro (consulte About Filter Values en la página 89)
- Acerca de las listas de opciones de selección múltiple (consulte Acerca de las listas de opciones de selección múltiple en la página 90)
- Acerca de la búsqueda por palabras clave (en la página 90)
- Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave (consulte Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave en la página 91)
- Acerca de las asociaciones inteligentes y la funcionalidad de resolución automática (en la página 115)
- Uso del selector de libros (en la página 116)
- Acerca de la búsqueda por palabras clave mejorada (en la página 119)

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 (consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave en la página 90).

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 (en la página 93). 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 (en la página 95).
- **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 (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110).
- **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 (consulte Uso de búsqueda avanzada en la página 100).
- **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 (en la página 142).
- 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

  NOTA: se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.
- 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 (consulte Uso de búsqueda avanzada en la página 100).

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.

Acerca de las condiciones de filtro

En las búsquedas, están disponibles distintas condiciones de filtro dependiendo del tipo de datos del campo de búsqueda, tal como se muestra en la tabla siguiente.

NOTA: En algunos casos, una búsqueda no devuelve registros que tengan algún valor nulo en un campo que se utilice en los criterios de búsqueda o en los filtros de lista. Por ejemplo, si busca oportunidades que tengan un estado que no sea Ganadas, no se devuelven las oportunidades con estado nulo. Si desea realizar una

búsqueda de los registros que tengan un valor nulo en un campo, incluya una condición Es NULL para dicho campo. En el ejemplo anterior, si desea buscar las oportunidades que tenga un estado nulo y las que tengan otro estado que no sea Ganadas, incluya una condición Es NULL para el campo de estado en los criterios de búsqueda además de la condición para buscar los registros con un estado que no sea Ganadas.

Tipo de datos	Condiciones de filtro disponibles
Número, Entero, Porcentaje, Moneda	■ Entre ■ Igual a ■ Mayor que ■ Menor que ■ Es NULL ■ No es NULL ■ No igual a ■ No entre
Fecha, Hora	■ Entre ■ Igual a ■ En los últimos 90 días ■ En los próximos 90 días ■ Activado ■ En o después de ■ En o antes de ■ Hoy * ■ Ayer* ■ Mañana* ■ En los últimos ? días ■ En los próximos ? días ■ Semana anterior* ■ Próxima semana* ■ Esta semana* ■ Mes anterior* ■ Próximo mes* ■ Este mes* ■ Este trimestre* ■ Último trimestre* ■ Próximo trimestre* ■ Este año* ■ Próximo año* ■ Año anterior* ■ Es NULL* ■ No es NULL* ■ No igual a ■ No entre En las condiciones marcadas con un asterisco (*), el campo de valor se desactiva cuando la condición se selecciona.

Tipo de datos	Condiciones de filtro disponibles
	Para la condición En los últimos ? días y En los próximos ? días, la variable ? se sustituye con el número de días seleccionado en el campo de valor de filtro.
Casilla de verificación	■ Activada ■ Desactivada
Lista de opciones	■ Contiene todos los valores ■ Contiene al menos un valor ■ No contiene los valores ■ Igual a ■ Igual que cualquiera* ■ Es NULL ■ No es NULL ■ No igual a ■ Entre* ■ Mayor que* ■ Menor que*

Tipo de datos	Condiciones de filtro disponibles
	Para obtener más información sobre las condiciones marcadas con un asterisco (*), consulte la sección Acerca de las condiciones de filtro para los campos de lista de selección de este tema.
Texto	■ Entre ■ Contiene todos los valores ■ Contiene al menos un valor ■ No contiene los valores ■ Igual a ■ Mayor que ■ Menor que ■ Es NULL ■ No es NULL ■ No igual a ■ Empieza por ■ No empieza por ■ Es como ■ No es como ■ No entre
Teléfono	■ Empieza por ■ Entre ■ Contiene todos los valores ■ Contiene al menos un valor ■ No contiene los valores ■ Igual a ■ Mayor que ■ Menor que ■ No igual a

Acerca de las condiciones de filtro para los campos de lista de selección

Para las condiciones Entre, Mayor que y Menor que de los campos de lista de selección, Oracle CRM On Demand busca los códigos específicos de idioma (LIC) de los valores de la lista de selección y no estos valores en sí, para detectar los registros que cumplen el criterio de filtro especificado. Es decir, los resultados de búsqueda incluyen todos los registros en los que los valores de la lista de selección cumplen el criterio, incluso si el valor de la lista de selección en sí no lo cumple. Igualmente, los resultados de búsqueda no incluyen los registros en los que los valores de la lista de selección cumplen el criterio, pero el LIC del valor de la lista de selección no lo cumple.

Digamos, por ejemplo, que su administrador crea un valor de lista de selección denominado Beta. El LIC del nuevo valor de la lista de selección es el mismo que el valor de la lista de selección de manera predeterminada. Es decir, una búsqueda con el siguiente filtro devuelve los registros en los que el valor de la lista de selección es Beta:

Entre Alpha, Gamma

Sin embargo, si su administrador cambia el valor de la lista de selección de Beta a No Beta, su LIC no cambia. Es decir, si busca registros con el filtro anterior, los resultados de búsqueda incluirán todos los registros en los que el valor de la lista de selección es No Beta, porque su LIC sigue siendo Beta. Sin embargo, si busca registros

con el siguiente filtro, los resultados de la búsqueda no incluirán los registros en los que el valor de la lista de selección sea No Beta, porque su LIC no cumple el criterio especificado:

Entre Gamma, Zeta

Igualmente, si busca una versión traducida de un valor de lista de selección, los resultados de la búsqueda incluirán todos los registros en los que el LIC de este valor de la lista de selección cumpla el criterio especificado, incluso si el valor en sí no lo cumple.

Para otras condiciones de los campos de lista de selección que no sean Entre, Mayor que y Menor que, Oracle CRM On Demand busca los propios valores de la lista de selección y no los LIC, para encontrar los registros que cumplen el criterio del filtro especificado.

Condición de filtro Igual que cualquier

La condición de filtro Igual que cualquiera busca registros que coincidan exactamente con cualquiera de los valores especificados. Esta condición de filtro solo se admite para los campos de lista de opciones para los que el icono Búsqueda (lupa) está disponible en las páginas de detalles de registro y edición. No se admite para campos de lista de opciones para los que está disponible una lista desplegable de valores en las páginas de detalles de registro y edición. Para este tipo de campo de lista de opciones, utilice la condición de filtro el campo Contiene todos los valores para buscar registros que coincidan exactamente con cualquiera de los valores especificados.

Además, la condición de filtro Igual que cualquiera no se admite para los campos de lista de opciones de selección múltiple. Para obtener más información sobre la búsqueda en campos de lista de opciones de selección múltiple, consulte Acerca de las listas de opciones de selección múltiple (consulte Acerca de las listas de opciones de selección múltiple en la página 90).

Cómo se usan las condiciones de filtro

En la tabla siguiente se muestra cómo se usan las distintas condiciones de filtro y operadores:

Utilice	Con	Coincidencia	Para obtener estos resultados
Entre	Texto, números o fechas	Dos valores separados por comas	Registros con valores entre A y B (no se incluyen los valores iguales a A y B).
Incluye todos los valores (igual que)	Texto, números o fechas	Uno o varios valores separados por comas	Registros que coinciden con los valores exactos. La aplicación no recupera subcadenas de los valores o del mismo valor con distinto uso de mayúsculas y minúsculas.
Contiene al menos un valor	Solo texto	Uno o varios valores separados por comas	Registros que coinciden parcialmente con los valores (permite coincidencia de subcadenas). Por ejemplo, si especifica *Brown*, obtendrá registros con *Browns Trucking*, *Browning Equipment* y *Lester Brown Car Wash*. **NOTA:** Este comportamiento se aplica únicamente a las listas filtradas y no a otras áreas de Oracle CRM On Demand que utilicen la condición Contiene al menos un valor. Asimismo, el uso de esta condición afecta a la velocidad con que se obtienen los registros, ya

Utilice	Con	Coincidencia	Para obtener estos resultados
			que Oracle CRM On Demand busca coincidencias parciales.
No contiene los valores (no igual a)	Texto, números o fechas	Uno o varios valores separados por comas	Registros que *no* coinciden con los valores. Es lo contrario de *Contiene todos los valores*.
Igual a	Texto, números o fechas	Un valor para cada línea. Para añadir valores, utilice el operador OR y añada otra línea.	Registros que coinciden con los valores.
Igual que cualquiera	Lista de opciones	Uno o varios valores separados por comas	Muestra los registros que coinciden exactamente con cualquiera de los valores. **NOTA:** Para obtener más información sobre la condición de filtro Igual que cualquiera, consulte la sección Acerca de las condiciones de filtro para los campos de lista de selección de este tema.
Mayor que	Texto, números o fechas	Valor único	Registros con un valor mayor que el valor especificado.
Menor que	Texto, números o fechas	Valor único	Recupera registros con un valor menor que el valor especificado
Operador			
AND	Texto, números o fechas	Dos o más condiciones	Registros que cumplen todas las condiciones especificadas.

Utilice	Con	Coincidencia	Para obtener estos resultados
			Por ejemplo, si especifica la fecha de cierre > 10/01/2003 Y los ingresos > 500000, obtendrá registros que cumplen *ambos* criterios.
OR	Texto, números o fechas	Cualquier condición	Registros que cumplen al menos una condición. Por ejemplo, si especifica Industria = Energía OR Región de facturación = CA, obtendrá registros que cumplen *cualquiera* de estos criterios.

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.

Sobre los valores predeterminados en los campos de búsqueda

Según cómo el administrador configure el diseño de búsqueda de un tipo de registro para los roles de usuario, los campos de búsqueda de dicho tipo de registro podrían rellenarse automáticamente con los valores predeterminados de las siguientes ubicaciones:

- El applet de búsqueda de destino en la barra de acción.
- La pantalla de criterios de búsqueda avanzada.
- La sección de criterios de la página Nueva lista cuando se crea una nueva lista.

  NOTA: Cuando restringe una lista existente, la lista de campos de búsqueda, así como las condiciones y los valores de dichos campos de búsqueda, están determinados por los filtros de la lista actual.

NOTA: Para el tipo de registro Actividad, los campos de búsqueda pueden rellenarse automáticamente en el applet de búsqueda de destino en la barra de acción y en la pantalla de criterios de búsqueda avanzada cuando realiza una búsqueda de citas o tareas, pero los campos de búsqueda nunca pueden seleccionarse de forma previa o rellenarse cuando se crea una nueva lista para el tipo de registro Actividad.

Puede cambiar la condición y el valor de cualquier campo de búsqueda.

Acerca de las listas de opciones de selección múltiple

Puede buscar y consultar todos los valores de un campo de lista de opciones de selección múltiple. Una *lista de opciones de selección múltiple* es una lista de opciones en la que puede seleccionar varios valores al introducir información de registro.

Los campos de listas de opciones de selección múltiple se admiten como columnas en los resultados de búsqueda dirigida y en los criterios de filtro de búsqueda dirigida.

En la lista siguiente se muestran los valores de la lista de opciones de selección múltiple en los criterios de filtro y cómo la condición de filtro determina los registros que se encuentran en la búsqueda:

- **Contiene todos los valores**. Se encuentra el registro si todos los valores de filtro especificados coinciden con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.
- **Contiene al menos un valor**. Se encuentra el registro si cualquiera de los valores de filtro especificados coincide con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.
- **No contiene los valores**. Se encuentra el registro si ninguno de los valores de filtro especificados coincide con los valores de la lista de opciones de selección múltiple de un registro buscado.

Acerca de la búsqueda por palabras clave

Puede utilizar dos tipos de búsqueda en Oracle CRM On Demand: la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave. El administrador de la compañía determina el tipo de búsqueda utilizado de manera predeterminada de la compañía seleccionando el tipo de búsqueda en la página del perfil de la compañía. Las búsqueda dirigida es el tipo de búsqueda recomendado. Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida, consulte Acerca de la búsqueda dirigida (consulte About Targeted Search en la página 81).

Puede utilizar la búsqueda por palabras clave en diversas secciones de Oracle CRM On Demand, tal como se indica a continuación:

- **La sección Buscar de la barra Acción**. Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en la sección Buscar de la barra Acción para la compañía. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en la barra Acción, consulte Búsqueda de registros en la barra de acciones (consulte Searching for Records in the Action Bar en la página 93).
- **Ventanas de búsqueda**. Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en las ventanas Búsqueda donde se buscan registros que enlazar al registro con el que está trabajando. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en ventanas Búsqueda, consulte Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110).
- **La página Búsqueda avanzada de Oracle CRM On Demand**. En la página Búsqueda avanzada, el tipo de búsqueda depende de las opciones que seleccione, de la siguiente forma:
  - Si busca varios tipos de registro, la búsqueda es por palabras clave.
  - Si busca un único tipo de registro, la búsqueda es una búsqueda de destino.

  Para obtener más información sobre el uso de la búsqueda avanzada, consulte Uso de búsqueda avanzada (en la página 100).

NOTA: las búsquedas en las que se utilizan los campos de filtro rápido de las páginas de listas son siempre búsquedas dirigidas, aunque se haya seleccionado la búsqueda por palabras clave como tipo de búsqueda predeterminada para la compañía.

En caso de que el administrador de la compañía seleccione la búsqueda por palabras clave como el tipo de búsqueda para la compañía, solo verá un campo de búsqueda en la sección de la barra de acciones. Este tipo de búsqueda busca determinados campos para encontrar coincidencias con el texto que ha introducido en el campo de búsqueda. Muestra todos los registros en los que se ha encontrado la cadena de texto introducida en cualquiera de los campos buscados, lo que equivale a utilizar una condición OR en los campos predeterminados. Por ejemplo, en una búsqueda por palabras clave de registros de solicitud de servicio, se busca en los campos Número de servicio y Asunto. Si introduce el valor *1234* en el campo de búsqueda de la barra de acciones, los resultados serán los siguientes:

- Todos los registros cuyo valor del campo Número de servicio contenga la cadena *1234* , como los números de solicitudes de servicio 12345 y 01234.
- Todos los registros en los que el texto del campo Asunto contenga la cadena *1234* , como *El cliente ha informado de un problema con el producto número 1234*.

Algunos tipos de registro no admiten la búsqueda por palabras clave. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten esta búsqueda, así como información sobre los campos de búsqueda de cada tipo de registro en esta búsqueda por palabras clave, consulte Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave (consulte Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave en la página 91).

Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave

Puede utilizar la búsqueda por palabras clave en diversas secciones de Oracle CRM On Demand, tal como se indica a continuación:

- **La sección Buscar de la barra Acción**. Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en la sección Buscar de la barra Acción para la compañía. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en la barra Acción, consulte Búsqueda de registros en la barra de acciones (consulte Searching for Records in the Action Bar en la página 93).

- **Ventanas de búsqueda**. Según el tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para la compañía, se utiliza la búsqueda por palabras clave o la búsqueda de destino en las ventanas Búsqueda donde se buscan registros que enlazar al registro con el que está trabajando. Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en ventanas Búsqueda, consulte Búsqueda de registros en ventanas Búsqueda (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110).
- **La página Búsqueda avanzada de Oracle CRM On Demand**. En la página Búsqueda avanzada, el tipo de búsqueda depende de las opciones que seleccione, de la siguiente forma:
  - Si busca varios tipos de registro, la búsqueda es por palabras clave.
  - Si busca un único tipo de registro, la búsqueda es una búsqueda de destino.

  Para obtener más información sobre el uso de la búsqueda avanzada, consulte Uso de búsqueda avanzada (en la página 100).

NOTA: las búsquedas en las que se utilizan los campos de filtro rápido son siempre búsquedas dirigidas, aunque esté seleccionada la búsqueda por palabras clave como tipo de búsqueda predeterminada para la compañía.

Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida y por palabras clave, consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave (en la página 90) y Acerca de la búsqueda dirigida (consulte About Targeted Search en la página 81).

Todos los tipos de registro admiten la búsqueda dirigida, pero algunos no admiten la búsqueda por palabras clave. La siguiente tabla muestra los tipos de registro admitidos para la búsqueda por palabras clave. Para cada tipo de registro, la tabla muestra los campos que Oracle CRM On Demand busca con una búsqueda por palabras clave.

Para este tipo de registro	Se buscan estos campos
Cuentas	Nombre de la cuenta, Ubicación
Citas	Asunto
Campañas	Código fuente, Nombre de la campaña
Contactos	Apellidos, Nombre, Correo electrónico
Objetos personalizados 01	Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2
Objetos personalizados: 02	Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2
Objetos personalizados 03	Nombre, Búsqueda rápida 1, Búsqueda rápida 2
Eventos	Nombre, Ubicación
Oportunidades potenciales	Apellidos, Nombre
Oportunidades	Nombre de oportunidad
Productos	Nombre del producto, Categoría del producto, Estado

Para este tipo de registro	Se buscan estos campos
Solicitudes de servicio	Nº de SS, Asunto
Soluciones	ID de solución, Título
Tareas	Asunto
Usuarios	Apellidos, Nombre, Correo electrónico
Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fondos	Nombre del fondo, Estado
Solicitudes de fondos	Nombre de solicitud de fondos, Estado
Específico de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Socios	Nombre del socio, Ubicación
Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Concesionario	Nombre, Sitio
Vehículos	NIV
Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Eventos	Nombre, Ubicación
Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Unidades familiares	Nombre de la unidad familiar
Carteras	Número de cuenta

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 (consulte Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado en la página 817).

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 (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137). 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 (consulte Uso de búsqueda avanzada en la página 100).

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 (en la página 81) and About Keyword Search (consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave en la página 90).

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 (en la página 95).

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 (consulte Uso del selector de libros en la página 116).

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 (en la página 806).

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 (consulte Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción en la página 42).

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 (consulte Uso de búsqueda avanzada en la página 100). 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 *Veľká*.

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

Uso de búsqueda avanzada

Puede realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde el enlace Avanzado en las siguientes ubicaciones:

- La barra Acción.
- Las listas de registros relacionados en un registro principal, si las secciones de información relacionada de las páginas de detalles de registro aparecen como fichas y si la casilla de verificación Activar vista mejorada para fichas está seleccionada en el perfil de la compañía.
- Las ventanas de búsqueda, si la búsqueda de destino está activada para su compañía.

Puede realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro desde el enlace avanzado en la barra de acción.

Su rol de usuario determina los tipos de registro que puede buscar. Las secciones disponibles en la página Búsqueda avanzada cambian según si se selecciona un tipo de registro único o varios tipos de registros para la búsqueda y según la ubicación desde la que inicie la búsqueda.

Para obtener más información acerca de la búsqueda avanzada, consulte los siguientes temas:

- Acerca de la búsqueda avanzada de tipos de registro únicos (consulte About Advanced Search of a Single Record Type en la página 101)
- Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados (en la página 103)
- Acerca de la búsqueda avanzada de varios tipos de registro (en la página 105)

Para los procedimientos paso a paso para realizar búsquedas avanzadas, consulte los siguientes temas:

- Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único (en la página 105)
- Realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro (en la página 108)

About Advanced Search of a Single Record Type

Puede realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde el enlace Avanzado en las siguientes ubicaciones:

- La barra Acción.
- Las listas de registros relacionados en un registro principal, si las secciones de información relacionada de las páginas de detalles de registro aparecen como fichas y si la casilla de verificación Activar vista mejorada para fichas está seleccionada en el perfil de la compañía.
- Las ventanas de búsqueda, si la búsqueda de destino está activada para su compañía.

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.
- Si tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar todos los campos de búsqueda que el administrador de la compañía ponga a su disposición en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.

  NOTA: se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si no tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar un campo sólo si cumple los criterios siguientes:
  - El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
  - El campo se muestra en el diseño de la página Detalle asignado al rol de usuario para el tipo de registro. Si se definen diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo se debe mostrar en al menos uno de los diseños de páginas dinámicas.

NOTA: los *diseños dinámicos* son diseños de página que muestran distintos conjuntos de campos para distintos registros del mismo tipo, dependiendo del valor de lista de opciones seleccionado en un determinado campo del registro.

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 (consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados en la página 103).

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:
  - Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda está activado para su rol de usuario, podrá seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros de la búsqueda.
  - Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para su rol de usuario, solo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda si el campo se muestra en el diseño de la página de detalles que tenga asignado a su rol de usuario para el tipo de registro. Si se han definido diseños de página dinámica para su rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica del tipo de registro.

  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 (consulte Filtrado de listas en la página 149)
  - Refining Lists Within List Pages (consulte Restricción de listas en páginas de lista en la página 151)

  For more information about managing lists of records, see Working with Lists (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).
- **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 (en la página 1412).

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. Puede seleccionar hasta tres campos de ordenación. Por ejemplo, para una lista de contactos, puede ordenar la lista en primer lugar por apellido y, a continuación, por nombre y por departamento. Para cada uno de los tres campos de ordenación, puede especificar si se ordenan los registros en orden ascendente o descendente.

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.

Después de seleccionar el primer campo de ordenación, solo los campos de ordenación almacenados directamente en el mismo registro como el primer campo de ordenación están disponibles para su selección como el segundo y tercer campo de ordenación. Por ejemplo, al buscar contactos, puede seleccionar el campo Nombre del contacto como el primer campo de ordenación. En este caso, solo los demás campos de ordenación almacenados directamente en el registro de contacto están disponibles para su selección como el segundo y tercer campo de ordenación. Los campos almacenados en otros registros, como el campo Cuenta, que está almacenado en el registro de cuenta, no están disponibles.

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 (en la página 806).

For step-by-step instructions for performing advanced search of a single record type, see Performing Advanced Search of a Single Record Type (consulte Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único en la página 105).

Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados

Si las secciones de información relacionada de sus páginas de detalles de registros aparecen como fichas y la casilla de control Activar vista mejorada para las fichas está seleccionada en el perfil de empresa, puede realizar búsquedas avanzadas para afinar las listas de registros relacionados. Por ejemplo, puede realizar una búsqueda avanzada de los registros de contactos que están enlazados a un registro de cuenta principal. Puede iniciar la búsqueda desde el enlace Avanzado en la lista, ya sea directamente en la sección de información relacionada de la página de detalles de registro principal o en la página de lista que se abre al hacer clic en el enlace Mostrar la lista completa en la sección de información relacionada.

Una búsqueda avanzada de registros relacionados es similar a una búsqueda avanzada de un tipo de registro único que se realizan haciendo clic en el enlace Avanzado en la barra de acción, como se describe en Realizar búsqueda avanzada de un tipo de registro único (consulte Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único en la página 105). Sin embargo, en función de la configuración que su administrador otorgue a su rol de usuario y diseños de búsqueda, algunos de los campos de búsqueda disponibles en una búsqueda avanzada de un tipo de registro de la barra de acción pueden no estar disponibles en una búsqueda avanzada de registros relacionados del mismo tipo de registro. Además, no puede escoger los campos para mostrarlos como columnas en los resultados de una búsqueda de registros relacionados. Los resultados de la búsqueda muestran los mismos campos que se muestran en la sección de información relacionada en la página de detalles del registro principal.

Oracle CRM On Demand utiliza las siguientes funciones para determinar los campos que están disponibles para buscar en una búsqueda avanzada de registros relacionados de un determinado tipo de registro:

- **La configuración para el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en su rol.**
- **El diseño de la sección de información relacionada en el diseño de la página de detalles de registro principal.** Por ejemplo, si busca los contactos que están enlazados a un registro de cuenta principal, se tiene

en cuenta el diseño de la información relacionada de los contactos que se utiliza en el diseño de la página de detalles de la cuenta.

- **La página de detalles de diseño para el tipo de registro para su rol**. Por ejemplo, si busca los contactos que están enlazados a un registro de cuenta principal, se tiene en cuenta el diseño de la página de detalles del tipo de registro de los contactos de su rol.
- **El diseño de búsqueda para el tipo de registro para su rol.** Por ejemplo, si busca los contactos que están enlazados a un registro de cuenta principal, se tiene en cuenta el diseño de la búsqueda para el tipo de registro de contacto de su rol. En el diseño de la búsqueda, se puede tener en cuenta lo siguiente, según las circunstancias:
  - El conjunto de los campos de búsqueda disponibles.
  - La siguiente casilla de verificación: Restringir la búsqueda a los campos relacionados en el diseño de información relacionada. La configuración de esta casilla de verificación no se considera si el campo aparece en la lista de registros relacionados en la que realiza la búsqueda. Sin embargo, en algunos casos en los que un campo no aparece en la lista de registros relacionados, se tiene en cuenta el valor de esta casilla de verificación para determinar si el campo está disponible como un campo de búsqueda para búsquedas de registros relacionados, aunque no se muestre el campo en la lista de registros relacionados.

La siguiente tabla muestra cómo se utilizan el privilegio y los diseños para determinar si un campo está disponible para buscar registros relacionados. La última columna de la derecha muestra el resultado en cada circunstancia.

Todos los campos de los privilegios de listas y búsqueda	¿Se muestra el campo en la sección de información relacionada?	¿Se muestra el campo en la página de detalles?	¿El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda?	Casilla de verificación Restringir la búsqueda a los campos relacionados en el diseño de información relacionada	¿El campo está disponible para buscar registros relacionados?
Activado	Sí	No aplicable	Sí	No aplicable	Sí
Activado	Sí	No aplicable	No	No aplicable	No
Activado	No	No aplicable	Sí	Seleccionado	No
Activado	No	No aplicable	Sí	No seleccionado	Sí
Activado	No	No aplicable	No	No aplicable	No
Desactivado	Sí	Sí	Sí	No aplicable	Sí
Desactivado	Sí	Sí	No	No aplicable	No
Desactivado	Sí	No	No aplicable	No aplicable	No
Desactivado	No	Sí	Sí	Seleccionado	No
Desactivado	No	Sí	Sí	No seleccionado	Sí

Todos los campos de los privilegios de listas y búsqueda	¿Se muestra el campo en la sección de información relacionada?	¿Se muestra el campo en la página de detalles?	¿El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda?	Casilla de verificación Restringir la búsqueda a los campos relacionados en el diseño de información relacionada	¿El campo está disponible para buscar registros relacionados?
Desactivado	No	Sí	No	No aplicable	No
Desactivado	No	No	No aplicable	No aplicable	No

Acerca de la búsqueda avanzada de varios tipos de registro

Una búsqueda avanzada de varios tipos de registro es una búsqueda por palabras clave. Puede buscar todos o algunos tipos de registro que admitan búsqueda por palabras clave. Cuando se utiliza la búsqueda avanzada para buscar varios tipos de registro, aparece una página Resultados de la búsqueda con diferentes secciones para cada tipo de registro encontrado.

NOTA: al seleccionar la opción Todos los tipos de registro en la lista de tipos de registro para la búsqueda, sólo los tipos que admiten la búsqueda por palabras clave se incluyen en la búsqueda. Para buscar los tipos de registro que no admiten palabras clave, debe buscar cada registro de forma individual.

Para obtener más información sobre el funcionamiento de una búsqueda por palabras clave, consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave (en la página 90). Para instrucciones paso a paso para realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro, consulte Realizar búsqueda avanzada de varios tipos de registro (consulte Realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro en la página 108).

Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único

En este tema se describe cómo realizar las siguientes tareas:

- Iniciar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde las siguientes ubicaciones:
  - La barra Acción
  - Una ventana de búsqueda
  - Una lista de registros relacionados
- Realizar una búsqueda avanzada

El siguiente procedimiento describe cómo iniciar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde la barra de acción.

Para iniciar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde la barra de acción

1. Si la barra de acción está oculta, muéstrela. Para obtener más información sobre cómo mostrar u ocultar la barra de acción, consulte Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción (en la página 42).
2. En la barra de acción, en la sección de búsqueda, haga clic en Avanzada.
3. En la página Búsqueda avanzada, haga lo siguiente:
   a. Seleccione el botón de selección Los siguientes tipos de registro.
   b. Active la casilla de verificación del tipo de registro que desee buscar.
   c. Asegúrese de que las casillas de los demás tipos no están activadas.
4. En la sección Buscar en, seleccione una de las opciones siguientes:

- Conjunto de registros
- Libro

NOTA: la sección Buscar en no se muestra para los tipos de registro que no tienen propietarios, por ejemplo, los tipos de registro Producto y Usuario. La opción Libro de la sección Buscar en sólo está disponible si se ha activado la función Libro para la compañía.

5 En la sección Buscar en, si ha seleccionado la opción Conjunto de registros, elija una de las opciones siguientes para especificar el conjunto que desea buscar:

- **Todos los registros que puedo ver.** Incluye los registros para los que tiene acceso de Vista como mínimo, tal como define su jerarquía organizativa, el nivel de acceso de su rol y el nivel de acceso para los registros compartidos.

  NOTA: la opción Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía y la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? en el rol de usuario se consideran cuando selecciona esta opción. Si la opción Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía no está activada, el conjunto de registros que se busca cuando se activa la opción Todos los registros que veo es el mismo juego de registros que se busca cuando selecciona la opción Todos los registros en los que esté en el equipo, a menos que la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? en su rol de usuario esté seleccionada para el tipo de registro adecuado.

- **Todos los registros que poseo.**
- **Todos los registros en los que esté en el equipo.** Incluye sólo registros en la lista filtrada donde se cumpla una de las condiciones siguientes:
  - Son de su propiedad.
  - El propietario los comparte con el usuario mediante la función Equipo.
  - Los registros se comparten con el usuario a través de la función de asignación de grupo para cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras.
- **Todos los registros que mis subordinados o yo poseemos.** Incluye registros propiedad del usuario o de cualquiera de sus subordinados. La opción Visibilidad del gerente activada del perfil de la compañía no se tiene en cuenta al seleccionar esta opción.
- **Todos los registros en los que mis subordinados o yo estén en el equipo.**Incluye los registros en los que el usuario o cualquiera de sus subordinados están en el equipo si se ha activado Visibilidad del administrador en el perfil de la compañía. La opción Visibilidad del gerente activada del perfil de la compañía no se tiene en cuenta al seleccionar esta opción.
- **Mi libro predeterminado**. El ajuste predeterminado para el selector de libros, tal como está definido por el administrador de la compañía.

6 En la sección Buscar en, si ha seleccionado la opción Libro, elija un libro, usuario o delegado en el selector de libros.

Para obtener más información, consulte Uso del selector de libros (en la página 116).

El siguiente procedimiento describe cómo iniciar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde una ventana de búsqueda.

Para iniciar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde una ventana de búsqueda

- En la ventana de búsqueda, haga clic en Avanzado.

El siguiente procedimiento describe cómo iniciar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único de una lista de registros relacionados.

Para iniciar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único desde una lista de registros relacionados

1 En la página de detalles de registro principal, desplácese a la sección de información relacionada.
2 En la sección de información relacionada, haga clic en Avanzado.

El siguiente procedimiento describe cómo realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único. Este procedimiento se aplica a las búsquedas avanzadas que inicie desde el enlace Avanzado en la ventana de búsqueda o el enlace Avanzado en listas de registros relacionados, así a las búsquedas avanzadas que inicie desde el enlace Avanzado en la barra de acción.

Para completar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único

1 En la página de búsqueda avanzada, en la sección Seleccionar sensibilidad a mayúsculas y minúsculas, active la casilla de verificación No sensible a mayúsculas y minúsculas, si es necesario.

   Si se activa esta casilla de verificación, algunos campos no distinguen entre mayúsculas y minúsculas para la búsqueda. Estos campos se muestran con texto de color azul en la sección Introducir criterios de búsqueda.

2 En la sección Introducir criterios de búsqueda, haga lo siguiente:

   a Seleccione un campo en la lista Campo.

   Si ha iniciado la búsqueda desde la barra de acción, los campos se rellenan automáticamente con los campos de búsqueda de destino para el tipo de registro. Si ha iniciado una búsqueda desde una ventana de búsqueda o desde una lista de registros relacionados, y si ya ha seleccionado un campo de búsqueda en la ventana de búsqueda o una lista de registros relacionados, el primer campo de criterios se rellena automáticamente con el campo de búsqueda seleccionado.

   Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de búsqueda. Si los criterios de búsqueda incluyen un campo que no está optimizado para la búsqueda, ésta podría ser más lenta. Puede filtrar por un máximo de 10 campos.

   NOTA: Los campos que se muestran con texto de color púrpura en la sección Introducir criterios de búsqueda nunca distinguen entre mayúsculas y minúsculas, independientemente del parámetro de la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas. Estos campos no están optimizados para realizar búsquedas rápidas.

   b Especifique las condiciones, los valores de filtro y los operadores (AND, OR) que definen el filtro.

   Para obtener más información sobre el uso de condiciones de filtro, consulte Acerca de las condiciones de filtro (en la página 83).

   PRECAUCIÓN: al especificar los valores de filtro, compruebe que aplica las reglas descritas en Acerca de los valores de filtro (consulte About Filter Values en la página 89). De lo contrario, es posible que no encuentre los registros correctos.

   Ejemplos

   Cuentas: Si desea crear una lista filtrada de cuentas de Canadá con unos ingresos anuales superiores a 100.000.000 dólares, rellene el formulario de la siguiente manera:

Campo	Condición	Valores	
Ingresos anuales	Mayor que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

   Oportunidades potenciales: si desea crear una lista filtrada de oportunidades potenciales con unos ingresos posibles superiores a 100.000 dólares y la evaluación A o B, rellene el formulario de la siguiente manera:

Campo	Condición	Valores	
Ingresos potenciales	Mayor que	100000	AND
Evaluación	Menor que	C	

3 (Solo búsquedas desde la barra Acción) En la sección Mostrar columnas, elija los campos que se van a mostrar como columnas en los resultados de la búsqueda moviendo los campos de la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.

CONSEJO: Después de que se devuelva la lista de registros, puede cambiar rápidamente el orden de las columnas en la lista; para ello, arrastre los encabezados de columna a una nueva ubicación y suéltelas. Opcionalmente puede guardar la lista después de cambiar el orden de las columnas.

4 (Opcional) En la sección Orden de clasificación, especifique los campos de ordenación inicial que desee y el orden de clasificación, de la siguiente forma:

- Si no desea especificar un campo de ordenación, y uno ya se encuentra seleccionado, borre el campo de ordenación.

  Las listas sin un campo de ordenación concreto se ordenan automáticamente en la columna mostrada que proporcione el rendimiento más eficaz. Por tanto, se recomienda que no especifique un campo de ordenación en las búsquedas. Para obtener más información sobre cómo especificar el orden de clasificación de los resultados de búsqueda, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de un único tipo de registro (consulte About Advanced Search of a Single Record Type en la página 101).
- Si desea especificar uno o varios campos de ordenación, lleve a cabo las siguientes acciones:

a En la lista desplegable Ordenar por, seleccione el primer campo de ordenación predeterminado y, a continuación, haga clic en Ascendente o Descendente para seleccionar la ordenación.

b Seleccione un segundo campo de ordenación, y un tercero, según sea necesario y, a continuación, especifique la ordenación para estos campos.

Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de orden. Si selecciona un campo que no está optimizado como campo de ordenación, la búsqueda podría ser más lenta.

NOTA: no se puede seleccionar una casilla de verificación como campo de ordenación en este paso. Sin embargo, una vez creada la lista, puede hacer clic en el encabezado de la columna para ordenar los campos en función de los valores de la casilla de verificación.

5 Haga clic en Ir.

CONSEJO: si un mensaje indica que la solicitud de búsqueda ha alcanzado el tiempo de espera, restrinja los criterios de búsqueda y vuelva a intentarlo. También puede encontrar información sobre la optimización de búsquedas y listas en el sitio web de formación y soporte. Para acceder a él, haga clic en el enlace de formación y soporte situado al principio de cada página de Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Para obtener más información acerca de la búsqueda avanzada de un único tipo de registro, consulte el siguiente tema:

- Acerca de la búsqueda avanzada de tipos de registro únicos (consulte About Advanced Search of a Single Record Type en la página 101)

Realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro

El siguiente procedimiento describe cómo realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro.

Para realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro

1. Si la barra de acción está oculta, muéstrela. Para obtener más información sobre cómo mostrar u ocultar la barra de acción, consulte Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción (en la página 42).
2. En la barra de acción, en la sección de búsqueda, haga clic en Avanzada.
3. En la página Búsqueda avanzada, seleccione la opción que desee según se indica a continuación:
   - Seleccione la opción Todos los tipos de registro para buscar todos los tipos de registro que admiten búsqueda por palabras clave. Esta consulta es más lenta.
   - Seleccione la opción Los siguientes tipos de registro y active las casillas de verificación de cada tipo de registro que desee buscar.
4. En el campo Palabras clave, introduzca el valor por el que desea buscar o déjelo en blanco para buscar sólo en función de las fechas que proporcione.

   NOTA: en el campo Palabras clave, no es necesario usar un carácter comodín (*) para una palabra parcial, porque se agrega automáticamente un carácter comodín al comienzo y al final de la entrada del usuario. No se admite el uso del signo igual (=) para la coincidencia exacta.
5. Si es necesario, introduzca el intervalo de fechas (utilice cuatro dígitos para el año, por ejemplo, 2010):
   - En Citas, la fecha se aplica a Hora de inicio (fecha).
   - En Tareas, la fecha se aplica a Fecha de vencimiento.
   - En Oportunidades, la fecha se aplica a Fecha de cierre.
   - Para los demás tipos de registros, la fecha se aplica a Fecha de creación.
6. Haga clic en Ir.

   Los resultados aparecen para cada tipo de registro.

Temas relacionados

Para obtener más información acerca de la búsqueda avanzada de varios tipos de registro, consulte el siguiente tema:

- Acerca de la búsqueda avanzada de varios tipos de registro (en la página 105)

Búsqueda de registros en páginas de listas

Utilice el procedimiento siguiente para buscar registros en una página de listas.

Para buscar un registro en una página de listas

1. Haga clic en la ficha del tipo de registro que desea buscar.
2. En la página inicial del registro, seleccione la lista filtrada que incluye el registro que está intentando buscar.

   También puede ir la lista requerida de la sección Listas de favoritos de la barra de acciones, si está disponible allí.
3. En la página de lista, puede realizar las siguientes acciones:
   - Usar una búsqueda alfabética para buscar el registro.

     NOTA: si su idioma de usuario es coreano, japonés, chino simplificado o chino tradicional, los controles de búsqueda alfabética no están disponibles.
   - Utilizar los campos de filtro rápido para buscar el registro.
   - Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.

Para obtener más información acerca de cómo utilizar los campos de búsqueda alfabética y de filtro rápido, consulte FIltrado de listas (en la página 149).

4 Haga clic en el enlace del registro en el que desea trabajar.

Se abrirá la página de detalles de ese registro.

Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda

Las ventanas de búsqueda se utilizan para buscar y seleccionar registros que desee asociar al registro con el que esté trabajando. Normalmente, la ventana de búsqueda se abre haciendo clic en el icono Búsqueda situado junto a un campo. En función de los tipos de registros con los que esté trabajando, también puede abrir las ventanas de búsqueda haciendo clic en Agregar en determinadas secciones de información relacionada de las páginas de detalles de los registros. Asimismo, si las asociaciones inteligentes están activadas, las ventanas de búsqueda se abrirán automáticamente en determinados casos. Para obtener más información sobre las asociaciones inteligentes, consulte Acerca de las asociaciones inteligentes y la funcionalidad de resolución automática (en la página 115)

La apariencia y el comportamiento de las ventanas de búsqueda dependen de lo siguiente:

- **El tipo de búsqueda que esté activada para la compañía.** En función del tipo de búsqueda que seleccione el administrador de la compañía para ésta, ya sea la búsqueda dirigida o por palabras clave, las ventanas de búsqueda se verán afectadas de la siguiente forma:
  - **Si está activada la búsqueda por palabras clave.** Se mostrará un solo campo de texto en la ventana de búsqueda. Puede especificar un criterio de búsqueda y presionar Intro o puede hacer clic en Ir para restringir la lista de registros.

    NOTA: algunos tipos de registro no admiten la búsqueda por palabras clave. Para estos tipos de registro, si la búsqueda por palabras clave es el tipo de búsqueda predeterminado para la compañía, puede realizar una búsqueda dirigida en la ventana Búsqueda.

  - **Si está activada la búsqueda dirigida.** Los campos de búsqueda de filtro rápido se muestran en la ventana de búsqueda. Puede especificar un criterio de búsqueda y presionar Intro, o puede hacer clic en Ir para restringir la lista de registros. También se muestra un enlace de búsqueda avanzada. Este enlace abre la página Búsqueda avanzada. Para obtener más información acerca de la búsqueda avanzada, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de un tipo de registro único (consulte About Advanced Search of a Single Record Type en la página 101) y Realizar búsqueda avanzada de un único tipo de registro (consulte Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único en la página 105). Si la compañía utiliza libros, se mostrará también un selector de libros. El selector de libros permite restringir la búsqueda a los registros que pertenecen a un usuario o libro específico. Para obtener más información, consulte Uso del selector de libros (en la página 116).

  Las búsqueda dirigida es el tipo de búsqueda recomendado. Para obtener más información sobre la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave, consulte Acerca de la búsqueda dirigida (consulte About Targeted Search en la página 81) y Acerca de la búsqueda por palabras clave (en la página 90).

- **El tipo de asociación de la ventana de búsqueda.** Las ventanas de búsqueda pueden ser ventanas de asociación única, en las que se puede seleccionar un registro para enlazarlo al registro con el que esté trabajando, o ventanas de búsqueda de asociación múltiple, en las que puede seleccionar varios registros para enlazarlos al registro con el que esté trabajando. Por ejemplo, puede enlazar contactos a una tarea de las formas siguientes:
  - En la página Detalles de la tarea, si desea agregar un contacto principal para la tarea, haga clic en el icono de búsqueda del campo Contacto principal. En este caso, se abre una ventana Búsqueda de asociación única y puede seleccionar un único contacto como contacto principal para la tarea.
  - Puede enlazar varios contactos a una tarea en la sección de información relacionada Contactos de la página Detalles de la tarea. En este caso, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada Contactos. Se abre una ventana Búsqueda de asociación múltiple y puede seleccionar uno o varios contactos que enlazar a la tarea.

- Si el administrador de la compañía agrega el campo Contactos a la página Detalles de la tarea, puede enlazar varios contactos a la tarea haciendo clic en el icono de búsqueda de dicho campo. Se abre una ventana Búsqueda de asociación múltiple y puede seleccionar varios contactos. Los contactos que seleccione se muestran en el campo Contactos y también en la sección de información relacionada Contactos de la página Detalles de la tarea.

- **Los diseños de búsqueda que el administrador de la compañía configure para los tipos de registro.** Por ejemplo, cuando se utiliza una ventana de búsqueda para buscar un registro de cuenta que desee enlazar a un registro de contacto, la apariencia de la ventana de búsqueda dependerá del diseño de búsqueda configurado para el tipo de registro en su rol de usuario.
- **Las listas de tipo de registro en ventanas de búsqueda en el perfil de la compañía.** Este ajuste determina si puede restringir una búsqueda en una ventana de Consulta a una lista predefinida de registros. El valor predeterminado del ajuste es Activado, lo que le permite restringir las búsquedas en las ventanas de búsqueda. Para obtener más información, consulte la sección Listas para restringir búsquedas de este tema.

Funciones de la ventana de búsqueda controladas por los diseños de búsqueda

Los diseños de búsqueda que el administrador de la compañía configure y asigne a los roles de usuario determinan el comportamiento de las ventanas de búsqueda, como se describe en las siguientes secciones:

Campos de filtro rápido

Si está activada la búsqueda dirigida para la compañía, el diseño de búsqueda del tipo de registro de su rol de usuario determinará la forma en que puede utilizar los campos de filtro rápido en la ventana de búsqueda, como se indica a continuación:

- Si el administrador de la compañía no configura como disponible ningún campo de búsqueda en el diseño de búsqueda, no podrá utilizar el filtro rápido.
- Generalmente, es posible filtrar la lista de registros mostrada en la ventana de búsqueda de cualquier campo que el administrador de la compañía haya configurado como campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda.

  No obstante, si el criterio de búsqueda de la lista de registros mostrada en la ventana de búsqueda incluye un campo que no sea uno de los campos de búsqueda definidos en el diseño de búsqueda, no podrá utilizar el filtro rápido. Por ejemplo, si desea buscar un registro de cuenta y la configuración de la compañía le permite restringir la búsqueda a una lista de registros predefinida, es posible que decida buscar en la lista Todas las cuentas de cliente de la ventana de búsqueda. No obstante, el campo de búsqueda de la lista Todas las cuentas de cliente es el campo Tipo de cuenta. Si el campo Tipo de cuenta no está disponible como campo de búsqueda para su rol, no podrá filtrar la lista de registros en la ventana de búsqueda. Para obtener más información sobre la selección de listas de registros predefinidas en ventanas de búsqueda, consulte la sección Listas para restringir las búsquedas de este tema.
- En la aplicación estándar, el campo de búsqueda predeterminado del filtro rápido está preconfigurado para cada ventana de consulta. Sin embargo, si el administrador selecciona la casilla de verificación Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas del diseño de búsqueda para el tipo de registro de su rol de usuario, el primer campo de la lista de campos de búsqueda de destino del diseño de búsqueda se utilizará como campo de búsqueda predeterminado en el filtro rápido, a menos que introduzca un valor en el campo de la página Editar o Detalles de los registros antes de abrir la ventana de consulta. En ese caso, se utilizará el campo de búsqueda predeterminado preconfigurado para la ventana de consulta.
- Una casilla de control adicional, Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado, está disponible en el diseño de búsqueda solo para el tipo de registro de productos. La configuración de esta casilla de verificación sustituye a la configuración de la casilla de verificación Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas. La siguiente tabla muestra cómo la configuración de estas casillas de verificación determina el campo de búsqueda predeterminado para el filtro rápido en la ventana de consulta para el tipo de registro de productos.

Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado	Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas	Campo de búsqueda predeterminado en el filtro rápido	Notas
Seleccionado	No seleccionado O Seleccionado	División	Al especificar una división principal en el registro de usuario, el campo de valor de filtro del filtro rápido se rellena con la división principal. Si no se especifica una división principal, se recomienda seleccionar una división de la ventana de consulta de productos para buscar productos de una división específica. Si no selecciona una división, Oracle CRM On Demand muestra todos los productos en los resultados de búsqueda al hacer clic en Ir para realizar la búsqueda.
No seleccionado	No seleccionado	Nombre del producto	El campo División no está disponible en el filtro rápido a menos que el administrador lo elija como campo de búsqueda en el diseño de búsqueda de productos.
No seleccionado	Seleccionado	El primer campo de la lista de campos de búsqueda de destino del diseño de búsqueda.	El campo División no está disponible en el filtro rápido a menos que el administrador lo elija como campo de búsqueda en el diseño de búsqueda de productos.

Para obtener más información sobre la influencia de la configuración del diseño de búsqueda sobre la ventana de consulta para el tipo de registro de productos, consulte Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos (en la página 1417).

Listas de registros rellenadas automáticamente

Si el administrador de la compañía selecciona la opción Mostrar resultados de búsqueda cuando se abra la ventana de consulta en el diseño de búsqueda de un tipo de registro, la ventana de búsqueda se rellenará automáticamente con una lista de registros cuando se abra la ventana. Si no está activada esta opción, no se mostrará ningún registro al abrirse la ventana de búsqueda y deberá especificar los criterios de búsqueda para encontrar el registro que desee.

Listas sensibles al contexto

Si el ajuste de Listas de Tipo de Registro en las ventanas de Búsqueda del perfil de la compañía tiene el valor Activado, el administrador de la compañía puede configurar el diseño de búsqueda para un tipo de registro con el fin de especificar si alguna lista sensible al contexto disponible aparece antes de las listas del sistema y las listas

personalizadas en el campo Lista del *tipo de registro* en la esquina superior izquierda de las ventanas de búsqueda del tipo de registro. Las *listas sensibles al contexto* son conjuntos de registros predefinidos que tienen más probabilidades de contener el registro que desea. Para obtener más información sobre el campo Lista del *tipo de registro* en las ventanas de búsqueda, consulte la sección Listas para restringir búsquedas de este tema.

Columnas mostradas

En la mayoría de casos, el diseño de búsqueda determina qué campos se muestran como columnas en la lista de registros de la ventana de búsqueda. No obstante, hay algunas ventanas de búsqueda preconfiguradas que no se ven afectadas por el diseño de búsqueda.

Listas para restringir búsquedas

Dependiendo de la configuración de la compañía, puede restringir una búsqueda en una ventana de búsqueda a una lista de registros predefinida. También, dependiendo del contexto en el que busque un registro, puede restringir la búsqueda a una lista sensible al contexto. La capacidad de restringir una búsqueda a una lista de registros está determinada por el ajuste Listas de Tipo de Registro en Ventanas de Búsqueda del perfil de la compañía. Si el ajuste Listas de Tipo de Registro en Ventanas de Consulta está activado en el perfil de la compañía, hay disponible un conjunto de listas predefinidas que puede utilizar para restringir la búsqueda en el campo Lista del *tipo de registro* en todas las ventanas de búsqueda de los tipos de registro de nivel superior, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro que va a buscar. El conjunto de listas disponibles que tiene disponible en el campo Lista del *tipo de registro* puede incluir listas estándar y listas personalizadas, y también incluye cualquier lista sensible al contexto disponible.

De manera predeterminada, todas las listas estándar y todas las listas personalizadas que están disponibles en las páginas de lista y en la página inicial de un tipo de registro de nivel superior también están disponibles en las ventanas de búsqueda de ese tipo de registro. Sin embargo, el administrador de la compañía puede determinar qué listas hay disponibles para su rol de usuario y usted puede elegir cuáles de las listas disponibles aparecen en su conjunto de listas. Para obtener más información, consulte Cambio de los conjuntos de listas de los tipos de registros (consulte Cambio de conjuntos de listas de tipos de registros en la página 155).

NOTA: si el campo Lista del *tipo de registro* está disponible en las ventanas de búsqueda, la primera lista del conjunto de listas de este campo se activa de manera predeterminada cuando se abre una ventana de búsqueda. Si en la ventana de búsqueda hay disponibles algunas listas sensibles al contexto y en el diseño de búsqueda del rol del usuario se especifica que las listas sensibles al contexto aparezcan en la parte superior del conjunto de listas del campo Lista del *tipo de registro* en la ventana de búsqueda, la primera lista sensible al contexto disponible se activa de manera predeterminada cuando se abre la ventana de búsqueda. Si el campo Lista del *tipo de registro* no está disponible en las ventanas de búsqueda, la búsqueda inicial de un registro de un tipo en particular en una ventana de búsqueda se realiza en todos los registros de ese tipo a los que se tiene acceso.

La lista que está activa en la ventana de búsqueda determina el filtro por el que se busca el conjunto de registros en la ventana de búsqueda, incluso si los registros no se muestran en la ventana de búsqueda. Todos los filtros adicionales que se apliquen en la ventana de búsqueda se aplican al conjunto de registros de la lista seleccionada. Por ejemplo, supongamos que tiene la siguiente configuración:

- El ajuste de Listas de Tipo de Registro en Ventanas de Búsqueda del perfil de la compañía tiene el valor Activado para que el conjunto de listas predefinidas esté disponible en las ventanas de búsqueda.
- Tiene una lista personalizada denominada *Todos mis contactos de California* en la que se muestran todos los contactos en los que el valor del campo Estado es *California*.
- La lista *Todos mis contactos de California* es la primera de su conjunto de listas del tipo de registro.
- En el diseño de búsqueda del tipo de registro del contacto de su rol, el administrador de la compañía ha especificado que la ventana de búsqueda no se rellene cuando se abre y que las listas sensibles al contexto no aparezcan en la parte superior del conjunto de listas.

En este caso, cuando abre una ventana de búsqueda para el tipo de registro Contacto, la lista *Todos mis contactos de California* está activa, aunque los registros no se muestren en la ventana de búsqueda. Si introduce *Jane* en el campo de filtro Nombre y hace clic en Ir, se devuelven en la ventana de búsqueda todos los contactos en los que el valor del campo Estado sea *California* y el valor del campo Nombre sea *Jane*. Si decide buscar una

lista de registros diferente para los contactos cuyo nombre sea Jane, puede seleccionar esa lista en el campo Lista del tipo de registro y hacer clic en Ir.

NOTA: Al abrir una ventana de consulta para buscar un contacto para enlazarlo a un registro de otro tipo, la lista Contactos favoritos está disponible en el campo de lista de *tipo de registro*. Puede seleccionar un contacto favorito y enlazarlo al registro principal.

Acerca de las listas sensibles al contexto

A continuación se indican algunas de las listas sensibles al contexto que pueden estar disponibles en la ventana de búsqueda:

- En la página Editar tarea, si selecciona un valor válido en el campo Cuenta y abre la ventana de búsqueda para el campo Contacto principal, es posible que estén disponibles las siguientes listas como listas sensibles al contexto:
  - Lista Contactos con la cuenta relacionada como principal. Esta lista incluye todos los contactos para los que la cuenta seleccionada es la cuenta principal.

    NOTA: en versiones anteriores a la versión 25, la lista *Contactos con la cuenta relacionada como principal* se llamaba *Contactos para cuenta relacionada*.

  - Lista Todos los contactos para la cuenta relacionada. Esta lista incluye todos los contactos que están enlazados a la cuenta seleccionada, independientemente de si la cuenta seleccionada es la cuenta principal del contacto.

    NOTA: la lista Todos los contactos para la cuenta relacionada está disponible en todas las ventanas de búsqueda en las que se encuentra disponible la lista Contactos con la cuenta relacionada como principal, excepto en el caso de ventanas de búsqueda de varias asociaciones. Si la ventana de búsqueda es una ventana de varias asociaciones, está disponible la lista Contactos con la cuenta relacionada como principal, pero no lo está la lista Todos los contactos para la cuenta relacionada.
- En la página Editar tarea, si selecciona un valor válido en el campo Contacto y abre la ventana de búsqueda para el campo Solicitud de servicio, la lista Solicitudes de servicio para contacto relacionado estará disponible como lista sensible al contexto.
- En la página Editar tarea, si selecciona un valor válido en el campo Oportunidad y abre la ventana Búsqueda del campo Objeto personalizado 01, podrían estar disponible Objetos personalizados 01 como lista sensible al contexto con Oportunidad relacionada como lista principal.
- En la página Editar solicitud de servicio, si selecciona un valor válido en el campo Contacto y abre la ventana de búsqueda para el campo Cuenta financiera, la lista Cuentas financieras para contacto relacionado estará disponible como lista sensible al contexto.
- En la página Editar oportunidad potencial, si selecciona un valor válido en el campo Cuenta y abre la ventana de búsqueda para el campo Cuenta financiera, la lista Cuentas financieras para cuenta relacionada estará disponible como lista sensible al contexto.

Búsqueda y selección de un registro en una ventana de búsqueda

Este procedimiento describe cómo buscar y seleccionar un registro.

NOTA: En Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, cuando un usuario de la organización de socios realiza una búsqueda de un usuario en la ventana de búsqueda, los usuarios de la compañía de propietarios de marca no aparecerán nunca en la búsqueda, a no ser que Ver usuarios propietarios de marca en el privilegio Búsqueda esté activado en el rol del usuario que esté realizando la búsqueda. Si Ver usuarios propietarios de marca en el privilegio Búsqueda está activado en el rol del usuario en la organización de socio, los usuarios en la compañía de propietario de marca pueden ser devueltos por una búsqueda en una ventana de búsqueda y pueden ser seleccionados por el usuario en la organización de socio. Los usuarios que no tienen el privilegio Gestionar acceso de PRM en su rol pueden activar Ver usuarios propietarios de marca en el privilegio de búsqueda para otros roles.

Para buscar y seleccionar un registro en una ventana de búsqueda

1 En la ventana de búsqueda, busque el registro que desee de una o varias de las formas siguientes, en función del tipo de registro y de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado las funciones de búsqueda:

- En la ventana de búsqueda, en el campo Lista de *tipo de registro*, seleccione una lista predefinida para restringir los búsqueda a los registros de esa lista y, a continuación, haga clic en Ir.
- Utilizar los campos de filtro rápido para filtrar la lista.

  NOTA: cada vez que se aplica un filtro a una lista de registros en la ventana Búsqueda, sólo se buscan los registros que se encuentran actualmente en la lista. Por lo tanto, si se aplica un segundo filtro a una lista que ya se ha filtrado, al aplicar el segundo filtro, sólo se buscan los registros que devuelve el primer filtro. Si desea borrar todos los filtros, haga clic en el botón Borrar. Al hacer clic en Borrar, todos los filtros que se han aplicado a la lista que se ha seleccionado originalmente desaparecen de la lista y los campos del filtro rápido se restablecen y vuelven a estar en blanco. A continuación, puede aplicar los nuevos filtros a la lista de la forma que sea necesaria.

- Si Búsqueda de destino está activado, haga clic en el enlace Avanzada para realizar una búsqueda avanzada. Para obtener más información, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de un único tipo de registro (consulte About Advanced Search of a Single Record Type en la página 101) y Realizar búsqueda avanzada de un único tipo de registro (consulte Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único en la página 105).
- Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.

NOTA: para algunos tipos de registros, también puede hacer clic en Nuevo para crear un nuevo registro. El nuevo registro se agregará a la lista.

2 Seleccione los registros que desee, de la forma siguiente:

- Si la ventana de búsqueda es una ventana de asociación única, haga clic en Seleccionar para el tipo de registro que necesite.
- Si la ventana de búsqueda es una ventana de asociación múltiple, haga clic en Seleccionar para cada uno de los registros que necesite. Los registros se mueven de la lista Registros disponibles a la lista Registros seleccionados. Cuando haya seleccionado todos los registros que desee, haga clic en Aceptar.

NOTA: en la ventana de búsqueda, puede hacer clic en Borrar valor actual para eliminar la información ya seleccionada y dejar el campo en blanco. No obstante, el botón Borrar valor actual no estará disponible si están activadas las asociaciones inteligentes. Para obtener más información sobre las asociaciones inteligentes, consulte Acerca de las asociaciones inteligentes y la funcionalidad de resolución automática (en la página 115)

Acerca de las asociaciones inteligentes y la funcionalidad de resolución automática

Las *asociaciones inteligentes* en Oracle CRM On Demand son búsquedas automáticas que facilitan a los usuarios la asociación de registros de diferente tipo (por ejemplo, cuentas, contactos, oportunidades, actividades, etc.) entre sí. La funcionalidad de las asociaciones inteligentes la controla la casilla de verificación Resolución automática activada en los diseños de búsqueda. Para obtener más información, consulte Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412).

Cuando las asociaciones inteligentes están activadas, puede escribir todo el nombre del registro (o una parte) que desea asociar al registro principal en el campo apropiado y, a continuación, deje que Oracle CRM On Demand resuelva automáticamente la asociación. Al intentar guardar los cambios, Oracle CRM On Demand busca una coincidencia para el nombre introducido. Si Oracle CRM On Demand encuentra una única coincidencia, se utiliza el registro coincidente y se guardan los cambios. Si Oracle CRM On Demand no encuentra ninguna coincidencia o encuentra varias posibles, se muestra la ventana de búsqueda en donde puede realizar búsquedas adicionales y, a continuación, seleccionar el registro adecuado.

Por ejemplo, si desea asociar una cuenta a una tarea, puede escribir el nombre de una cuenta en el campo Nombre de cuenta de la página Detalles de la tarea. Al guardar los cambios, Oracle CRM On Demand busca las cuentas coincidentes. Si Oracle CRM On Demand encuentra una única cuenta coincidente, se utiliza dicha cuenta. Si Oracle CRM On Demand no encuentra ninguna cuenta coincidente o encuentra varias cuentas potencialmente coincidentes, se abre una ventana Búsqueda. En la ventana Búsqueda, puede realizar búsquedas adicionales y seleccionar la cuenta adecuada. Para obtener más información sobre el uso de ventanas de búsqueda, consulte Búsqueda de registros en ventanas de búsqueda (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110).

Si no están activadas las asociaciones inteligentes o no conoce el nombre del registro que desea asociar al registro con el que está trabajando, debe hacer clic en el icono de búsqueda junto a un campo para abrir la ventana de búsqueda. En la ventana de búsqueda, puede buscar el registro que desea asociar al registro con el que está trabajando.

NOTA: las asociaciones inteligentes son aplicables donde hay disponibles ventanas de búsqueda de asociación única. Donde hay ventanas Búsqueda de asociación múltiple, las asociaciones inteligentes no son aplicables.

Uso del selector de libros

El selector de libros le permite restringir las búsquedas por libro de usuario particular o por libro personalizado. En el contexto del selector de libros, cuando se habla de libros se hace referencia a los libros personalizados.

¿Dónde aparece el selector de libros?

El selector de libros aparece en:

- La sección Buscar de la barra de acciones
- La ventana de búsqueda
- La sección Buscar en de las búsquedas avanzadas
- Páginas de listas
- Ficha Datos analíticos

El selector de libros sólo aparece si se dan las dos condiciones siguientes:

- La opción Mostrar selector de libros está activada en el perfil de la compañía.
- Los libros admiten el tipo de registro.

  Para obtener información sobre qué tipos de registros admiten los libros, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).

Con el selector de libros puede restringir la búsqueda

El selector de libros le permite restringir la búsqueda por usuarios y por libro. Por lo tanto, el selector de libros muestra una jerarquía de usuarios y una jerarquía de libros, con Todo en la parte superior de la jerarquía. La mayoría de los empleados sólo verán una jerarquía de usuarios, puesto que la función de libros personalizados no está activada de manera predeterminada.

Para los informes y cuadros de mandos, la jerarquía de libros únicamente se muestra si está seleccionado Visibilidad completa en la configuración Áreas de temas históricos en el perfil de la compañía.

Niveles en una jerarquía de libros

Al utilizar el selector de libros para restringir una búsqueda de registros o los datos de un informe, puede ver, ampliar y reducir ciertos niveles de la jerarquía de libros personalizados en el selector de libros, de la siguiente forma:

- En la aplicación estándar, el selector de libros muestra el libro (o libros) del mayor nivel de la jerarquía al que tiene acceso; y puede ampliar y reducir ese nivel de la jerarquía y cada uno de los niveles inferiores. Los niveles de la jerarquía superiores al nivel al que tiene acceso no se muestran.

- Si el administrador selecciona que se muestre la jerarquía de libro principal en la casilla de verificación del selector de libros del perfil de la compañía, ocurre lo siguiente:
  - Se muestra el libro (o libros) del mayor nivel al que tiene acceso. Puede ampliar y reducir ese nivel de la jerarquía y cada uno de los niveles inferiores.
  - En cada nivel de la jerarquía superior al nivel al que tiene acceso, se muestra el libro principal al que pertenece el libro secundario que le sigue. Si la casilla de verificación Se pueden leer todos los registros del tipo de registro Libro está seleccionada en el rol de usuario, puede ampliar y reducir todos los niveles de la jerarquía que se muestran. De lo contrario, solo puede ampliar y reducir los niveles de la jerarquía a los que tiene acceso y los niveles inferiores.

    Los nombres de los libros a los que tiene acceso se muestran en el color de texto predeterminado del selector de libros. Los nombres de los libros que se muestran pero a los que no tiene acceso aparecen en rojo.

NOTA: Al utilizar el selector de libros para seleccionar un libro con una finalidad que no sea restringir una búsqueda o los datos de un informe, todos los libros personalizados, incluidos los libros a los que no tiene acceso, se muestran en el selector de libros; y los nombres de los libros se muestran en el color de texto predeterminado. Por ejemplo, al utilizar el selector de libros para seleccionar un libro y asignarlo a un registro, todos los libros se muestran en el selector de libros.

Al ampliar un nivel de la jerarquía de libros y si hay más de 500 libros en el nivel de la jerarquía, los libros se agrupan en conjuntos de 500. La etiqueta de un conjunto de libros muestra los nombres del primer libro y del último del conjunto. Puede ampliar el conjunto de libros adecuado para buscar el libro que desea. El conjunto final de libros puede contener menos de 500 libros.

Libro predeterminado en el selector de libros

La configuración en el registro de usuario determina el libro que visualiza de forma predeterminada en el selector de libros. Para obtener más información sobre los libros predeterminados en el selector de libros, consulte las descripciones de los siguientes campos en Actualización de los detalles personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806):

- Libro predeterminado
- Libro predeterminado para datos analíticos
- Mantener libro predeterminado

Consideraciones que se aplican al seleccionar un libro en el selector de libros

Al seleccionar un libro en el selector de libros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Al seleccionar un libro que tiene sublibros, se selecciona el libro principal y todos sus sublibros.

  PRECAUCIÓN: para obtener el máximo rendimiento, incluya únicamente sublibros cuando sea absolutamente necesario.

- Cada usuario tiene un conjunto de libros predeterminados. Si selecciona Todo, se seleccionan todos los libros que le son aplicables a usted y a sus subordinados (si hay alguno).
- Dentro de la jerarquía Usuario, puede elegir aquellos usuarios que han delegado su acceso en usted o en usuarios de la organización.
- Una vez que ha seleccionado un libro o un usuario y ha hecho clic en Aceptar, se muestra el nombre del libro o usuario en el selector de libros. El signo más (+) indica que también se seleccionan los elementos secundarios de la jerarquía.
- Puede usar la casilla de verificación Incluir subelementos para controlar si se van a incluir los sublibros o subordinados en su jerarquía respectiva.

NOTA: los libros que se crean automáticamente al crear los registros de socios activos aparecen en el selector de libros sólo para el tipo de registro Socio.

Búsqueda de registros mediante la búsqueda por palabras clave mejorada

Además de buscar registros en la sección de búsqueda de la barra de acciones, también puede utilizar la búsqueda por palabras clave mejorada para buscar registros si el administrador de la compañía ha configurado la sección Búsqueda por palabras clave mejorada en la barra de acciones o en la cabecera global. Puede utilizar la búsqueda por palabras clave mejorada para los siguientes tipos de registros:

- Cuentas
- Citas
- Contactos
- Oportunidades
- Tareas

Al introducir una cadena de búsqueda, la función de búsqueda por palabras clave mejorada intenta buscar la cadena en varios campos clave de todos los registros que puede ver con el tipo de registro que busca. Por ejemplo, si busca cuentas, la búsqueda por palabras clave mejorada busca en los campos Nombre de cuenta, Ubicación y Ciudad de facturación para encontrar las cuentas que necesite. Por ejemplo, supongamos que tiene tres registros de cuenta, el primero con el campo Ubicación establecido en San Francisco, y el segundo y el tercero con el campo Ubicación establecido en San Mateo. Si introduce San en la cadena de búsqueda, la búsqueda por palabras clave mejorada devuelve los tres registros de cuenta. Sin embargo, si busca San Mateo, la búsqueda devuelve únicamente el segundo y el tercer registro de cuenta. Para obtener más información sobre la búsqueda por palabras clave mejorada, consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave mejorada.

Si el administrador de la compañía selecciona la opción Configurar búsqueda por palabras clave mejorada con campos de resultados de búsqueda seleccionados para el diseño de búsqueda que se ha asignado a su rol para un tipo de registro, una búsqueda mejorada de los registros de ese tipo mostrará el conjunto de campos de resultados definidos en el diseño de búsqueda. De lo contrario, los campos clave para el tipo de registro se muestran durante la búsqueda mejorada. Por ejemplo, si el administrador configura solo los campos Nombre, Apellidos y Cuenta en el Asistente de diseño de búsquedas de un contacto, la búsqueda solo mostrará estos campos en la página de resultados de búsqueda al buscar contactos.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el administrador de la compañía debe realizar una de las siguientes acciones:

- Configurar la sección Búsqueda por palabras clave mejorada de la barra de acciones.
- Configurar la sección Búsqueda por palabras clave mejorada en un icono de búsqueda de la cabecera global, en caso de que utilice la interfaz moderna.

Para utilizar la búsqueda por palabras clave mejorada para buscar registros

1. Desplácese a la sección Búsqueda por palabras clave mejorada de la barra de acciones o la cabecera global de la siguiente forma:
   - Si el administrador ha configurado la sección Búsqueda por palabras clave mejorada en la barra de acciones, desplácese a dicha sección en la barra de acciones. Para obtener más información sobre cómo mostrar u ocultar la barra de acción, consulte Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción (en la página 42).
   - Si utiliza la interfaz de usuario moderna y el administrador ha configurado la búsqueda por palabras clave mejorada en un icono de búsqueda de la cabecera global, haga clic en el icono de búsqueda y desplácese a la sección Búsqueda por palabras clave mejorada.
2. En la sección Búsqueda por palabras clave mejorada, seleccione un tipo de registro.

   NOTA: la búsqueda por palabras clave mejorada solo admite los tipos de registro Cuenta, Cita, Contacto, Oportunidad y Tarea. El tipo de registro que aparece de forma predeterminada en la sección Búsqueda por palabras clave mejorada se establece en el campo Tipo de registro de búsqueda predeterminado de la página Detalles personales de un usuario.

CONSEJO: para ver los campos en los que la función de búsqueda por palabras clave mejorada busca por tipo de registro, seleccione un tipo de registro y pase el mouse sobre el icono de ayuda flotante situado junto al campo de búsqueda.

3 Introduzca la cadena que desea buscar en el campo de búsqueda.

4 Haga clic en Ir o en Búsqueda avanzada.

CONSEJO: si aparece un mensaje en el que se indica que la solicitud de búsqueda ha alcanzado el tiempo de espera, puede utilizar la búsqueda avanzada para restringir los criterios. Para obtener más información, consulte Uso de la búsqueda avanzada (consulte Uso de búsqueda avanzada en la página 100). También puede encontrar información sobre la optimización de búsquedas y listas en el sitio web de formación y soporte. Para acceder a él, haga clic en el enlace de formación y soporte situado al principio de cada página de Oracle CRM On Demand y, a continuación, haga clic en el enlace del registro que desee.

- Si hizo clic en Ir, puede hacer clic en el enlace del registro para el que desea abrir la página de detalles.
- Si hizo clic en Búsqueda avanzada, se abre la página Búsqueda avanzada con el tipo de registro seleccionado en el paso 2. El tipo de registro se selecciona previamente en la página Búsqueda avanzada.

  A continuación, puede completar los parámetros y los criterios de búsqueda en la página Búsqueda avanzada. Para obtener más información sobre el uso de la búsqueda avanzada, consulte Uso de búsqueda avanzada (en la página 100).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de la búsqueda por palabras clave mejorada (en la página 119)
- Búsqueda de registros (en la página 80)
- Acerca de la búsqueda dirigida (consulte About Targeted Search en la página 81)
- Acerca de la búsqueda por palabras clave (en la página 90)
- Búsqueda de registros en la barra de acciones (consulte Searching for Records in the Action Bar en la página 93)
- Uso de búsqueda avanzada (en la página 100)

Acerca de la búsqueda por palabras clave mejorada

Además de la búsqueda dirigida y la búsqueda por palabras clave, Oracle CRM On Demand admite la búsqueda por palabras clave mejorada. La búsqueda por palabras clave mejorada permite buscar registros que contengan cadenas similares a la cadena de búsqueda introducida, además de buscar registros con una coincidencia exacta. Esta búsqueda puede encontrar registros con la cadena de búsqueda exacta introducida independientemente de la secuencia de la cadena o del uso de los espacios y la puntuación en dicha cadena. Puede encontrar registros según la raíz lingüística de las palabras, pero también puede coincidir con palabras que tengan una grafía similar.

En general, la búsqueda dirigida proporciona mejores resultados que la búsqueda por palabras clave mejorada. Si conoce la cadena exacta que desea buscar, utilice la búsqueda dirigida que está disponible en la sección de búsqueda o de búsqueda avanzada de la interfaz de usuario, en lugar de utilizar la sección Búsqueda por palabras clave mejorada. Si no está seguro de la cadena exacta y desea buscar registros similares, utilice la búsqueda por palabras clave mejorada.

La búsqueda por palabras clave mejorada contiene un campo de búsqueda que se utiliza para buscar un tipo de registro seleccionado que contenga los campos admitidos, tal y como se muestra en la tabla siguiente.

Tipo de registro	Campos incluidos en la búsqueda por palabras clave mejorada
Cuenta	■ Nombre de la cuenta ■ Ubicación ■ Ciudad de facturación
Cita	■ Asunto
Contacto	■ Nombre del contacto ■ Apellidos del contacto ■ Correo electrónico ■ Ciudad del contacto
Oportunidad	■ Nombre de oportunidad
Tarea	■ Asunto

La ayuda flotante de la sección Búsqueda por palabras clave mejorada de cada tipo de registro muestra los campos admitidos para el tipo de registro. Por ejemplo, si introduce *Sunnyvale* para buscar cuentas, la búsqueda por palabras clave mejorada busca Sunnyvale en los campos Nombre de cuenta, Ubicación y Ciudad de facturación de todas las cuentas a las que tiene acceso. La búsqueda muestra todos los registros con la cadena de búsqueda introducida en los campos de búsqueda admitidos.

Características de la búsqueda por palabras clave mejorada

En este tema se describen las características de la búsqueda por palabras clave mejorada.

- La búsqueda realiza las siguientes coincidencias de palabras:
  - Coincidencias exactas

    Busca los registros que contienen la cadena de búsqueda exacta, es decir, la misma grafía que la cadena introducida en la búsqueda.
  - Coincidencias por acumulación

    Busca los registros que contienen al menos una ocurrencia de la cadena de búsqueda y devuelve los registros clasificados según una puntuación acumulativa determinada por el número de coincidencias de cadena de búsqueda encontradas y la frecuencia con la que aparecen. Por ejemplo, al buscar *First National Bank of Arizona*, devuelve el registro Arizona First National Bank, con cuatro valores de cadenas coincidentes, antes del registro First National Bank, con solo tres valores de cadena coincidentes.
  - Coincidencias de raíz

    Busca los registros que contienen valores con la misma raíz lingüística que la cadena de consulta. Por ejemplo, al buscar Fabricante, se devuelven registros que contienen Fabricación o Fabricado, además de Fabricante. (Las coincidencias de raíz solo se admiten en inglés).
  - Coincidencias parciales

    Busca los registros que contienen palabras con grafías similares a las de las palabras de la cadena de búsqueda especificada. Por ejemplo, al buscar *Oracle* mal escrito como *Orcale*, se encuentran los registros que contienen *Oracle.* (Las coincidencias parciales solo se admiten en inglés).
- La búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas (por ejemplo, al buscar *Bella* se devuelve *Bella* o *bella)*
- La búsqueda ignora los siguientes ítems:
  - Signos diacríticos, por ejemplo, la búsqueda de *Velka* devuelve *Veľká*
  - Puntuación, incluidos:

- Apóstrofo (’)
- Corchetes ([ ])
- Paréntesis angulares (< >)
- Llaves ({ })
- Paréntesis [( )]
- Dos puntos (:)
- Coma (, ¸)
- Rayas (– — —)
- Puntos suspensivos (… ... . . .)
- Signo de exclamación (!)
- Punto (.)
- Guion (-)
- Signo de interrogación (?)
- Comillas (‘ ’ “ ” ' " ")
- Punto y coma (;)
- Barra (/ ⁄)

- Palabras irrelevantes

  En una consulta de búsqueda, la búsqueda por palabras clave mejorada ignora las palabras irrelevantes en inglés, danés, neerlandés, finlandés, francés, alemán, italiano, portugués, español y sueco. Una palabra irrelevante es una palabra muy común que no resulta útil y que se ignora con el fin de ahorrar tiempo durante la búsqueda. En español, algunos ejemplos de palabras irrelevantes son *o*, *y* o *la*.

- La búsqueda por palabras clave mejorada requiere índices de búsqueda especializados. Los datos de Oracle CRM On Demand se sincronizan con los índices de búsqueda en intervalos de tiempo; por lo tanto, es posible que un registro añadido o modificado recientemente no se encuentre hasta más tarde.
- Dado que la búsqueda mejorada por palabras clave es una búsqueda compleja, el rendimiento de la búsqueda puede variar dependiendo de los criterios de búsqueda y la calidad de los datos. Se recomienda que busque con un criterio de búsqueda más refinado, o que utilice la Búsqueda avanzada en casos en los que conozca el campo o cadena exactos a buscar.

Soporte de selección anticipada

La búsqueda por palabras clave mejorada admite la búsqueda con selección anticipada. La búsqueda con selección anticipada busca registros en las listas de ítems recientes que contengan la cadena de búsqueda en los campos admitidos para el tipo de registro específico que está buscando. La búsqueda con selección anticipada no distingue entre mayúsculas y minúsculas e ignora los signos diacríticos. Además, la coincidencia puede tener lugar al principio del valor del campo, en una subcadena del valor del campo, o bien al final del valor del campo.

Las listas de ítems recientes admitidas incluyen las siguientes listas:

- Mis *tipos registros* visualizados recientemente
- Mis *tipos registros* creados recientemente
- Mis *tipos registros* modificados recientemente

Al introducir la cadena de búsqueda, la búsqueda con selección anticipada abre una pequeña ventana Ítems recientes cerca de la sección Búsqueda por palabras clave mejorada. En esta ventana se muestran los registros que contienen cadenas que coinciden con los caracteres de la cadena de búsqueda introducida, hasta un

máximo de 10 registros. La búsqueda con selección anticipada permite la coincidencia de caracteres de uno en uno en negrita conforme se introduce la cadena de búsqueda. Los ítems que aparecen en la ventana muestran el nombre del registro y los nombres de los campos admitidos entre paréntesis [( )] tras el nombre del registro. El nombre del registro se deriva de los campos, tal y como se muestra en la tabla siguiente.

Tipo de registro	Campos mostrados para obtener el nombre de registro
Cuenta	Nombre de la cuenta
Cita	Asunto
Contacto	Nombre Apellidos
Oportunidad	Nombre de oportunidad
Tarea	Asunto

Si la cadena de búsqueda coincide con un valor de un campo admitido, los valores coincidentes aparecen en negrita. Por ejemplo, si el valor está incluido en el campo Ubicación de un registro de cuenta, la ventana muestra Nombre de cuenta (**Ubicación**, Nombre de facturación). Por ejemplo, puede crear tres cuentas con la configuración que se muestra en la tabla siguiente.

Nombre de la cuenta	Ubicación	Ciudad de facturación
Account1	California	Sunnyvale
Account2	California	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Si busca *Sunnyvale* para Cuentas, la ventana Ítems recientes muestra lo siguiente al introducir *S*:

Account3 (**S**unnyside, **S**unnyside)
Account2 (California, **S**unnyvale)
Account1 (California, **S**unnyvale)

Al introducir *Sunnyv*, la ventana Ítems recientes muestra lo siguiente:

Account2 (California, **Sunnyv**ale)
Account1 (California, **Sunnyv**ale)

La búsqueda devuelve los registros de cuenta de las listas Cuentas vistas recientemente, Cuentas creadas recientemente y Cuentas modificadas recientemente que contienen Sunnyvale en los campos Nombre de cuenta, Ubicación o Ciudad de facturación. Al hacer clic en cualquier registro devuelto en la ventana Ítems recientes, se abre la página de detalles de dicho registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Búsqueda de registros mediante la búsqueda por palabras clave mejorada (en la página 118)
- Búsqueda de registros (en la página 80)
- Acerca de la búsqueda dirigida (consulte About Targeted Search en la página 81)
- Acerca de la búsqueda por palabras clave (en la página 90)

- Búsqueda de registros en la barra de acciones (consulte Searching for Records in the Action Bar en la página 93)
- Uso de búsqueda avanzada (en la página 100)

Copia de registros

Con la mayoría de tipos de registros, se puede crear un registro nuevo copiando uno existente. Cuando copia un registro, los valores de ciertos campos del registro se copian en el nuevo. El administrador de la compañía determina qué valores de campo se copian en el nuevo registro. Tenga en cuenta que algunos enlaces entre el registro que ha copiado y cualquier otro registro no se copian en el nuevo.

Cuando copia un registro, puede cambiar los valores que se copian en el nuevo y agregar valores en los campos en los que no se hayan copiado valores del original.

En el siguiente procedimiento se describe cómo copiar un registro.

Para copiar un registro

1. Busque el registro que desee copiar.

   Para obtener información sobre cómo buscar registros, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Lista del tipo de registro, haga clic en el enlace del registro que desee copiar.

   CONSEJO: la opción Copiar de muchos registros está disponible en la página Lista. Si éste es el caso, seleccione esta opción en la página Lista y pase al paso 4.
3. En la página de detalles del registro, haga clic en Copiar.
4. En la página Editar, especifique los detalles del nuevo registro.

   Puede editar los valores que se han copiado del registro original y especificar otros en los campos vacíos.
5. Guarde el registro nuevo.

Vista previa de registros

Si está activada la funcionalidad de vista previa del registro, podrá consultarla desde los enlaces de los registros desde cualquiera de las ubicaciones de Oracle CRM On Demand, entre otras:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de registros
- Páginas de listas de registros
- Páginas de detalles de registros (incluidas las listas de registros relacionados)
- Barra Acción
- Los pins que se colocan en un mapa para indicar las ubicaciones de las direcciones que devuelve una búsqueda de proximidad. Para obtener información sobre cómo realizar búsquedas de proximidad, consulte Cómo realizar búsquedas de proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405).

Según la configuración de vista previa de registro, se abrirá la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un icono de vista previa, que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro.

La configuración de vista previa de registro se puede especificar en el nivel de compañía y por cada usuario individual. La configuración personal sustituye la configuración de la compañía.

Para obtener más información sobre la configuración del modo de vista previa de registro, consulte Configurar el modo de vista previa de registro (consulte Configuración del modo de vista previa de registro en la página 818). Para obtener más información sobre la configuración del modo de vista previa de registro en el nivel de compañía, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223).

NOTA: La funcionalidad de vista previa de registro no está disponible si se accede a Oracle CRM On Demand desde un dispositivo que ejecute el sistema operativo iOS.

Para obtener una vista previa de un registro

- Coloque el puntero sobre el vínculo del registro.
  - Si la opción de vista previa de registro se establece en Desplazarse sobre el enlace, la ventana de vista previa se abrirá automáticamente.
  - Si la opción de vista previa de registro se establece en Clic en icono pres. preliminar, aparecerá un icono al colocar el puntero sobre el vínculo. Haga clic en el icono para abrir la ventana de vista previa.

NOTA: no puede utilizar la función de edición en línea ni el centro de mensajes muestras hay una ventana de vista previa abierta.

Para cerrar la ventana de vista previa de registro

- Haga clic en el icono X de la ventana de vista previa o haga clic en la página situada bajo la ventana de vista previa.

NOTA: si mueve el puntero por cualquier elemento de la interfaz de usuario (excepto la ventana de vista previa, el vínculo del registro o el icono de vista previa), la ventana de vista previa se cerrará automáticamente transcurridos 2 segundos.

Acerca del bloqueo de registros

Para determinados tipos de registros, el administrador de la compañía puede configurar procesos para restringir las acciones que puede llevar a cabo en un registro si un campo de dicho registro tiene un valor concreto. La acción de impedir que los usuarios realicen determinadas acciones de este modo se conoce como *bloquear registros*. Cuando un registro está bloqueado por un proceso, Oracle CRM On Demand no permite llevar a cabo las acciones que el proceso no permite y, además, es posible que aparezca un mensaje de error si intenta realizar una acción que no esté permitida.

En función de la forma en que el administrador de la compañía configure los procesos de bloqueo de registros para la compañía, los procesos podrán restringir las acciones de los usuarios de la forma siguiente:

- **Acciones de nivel de registro.** Los procesos de bloqueo de registros pueden impedirle que lleve a cabo las siguientes acciones en un registro bloqueado:
  - Actualizar el registro.
  - Eliminar el registro.
  - Eliminar el registro de una relación con otro registro, si la eliminación del registro de la relación conlleva que éste se elimine en Oracle CRM On Demand. No obstante, si al eliminar el registro de la relación no se elimina de Oracle CRM On Demand, podrá eliminar el registro de la relación aunque no tenga permiso para eliminarlo.

    Por ejemplo, el administrador de la compañía puede configurar un proceso para el tipo de registro Solución. El proceso puede impedirle que elimine soluciones que tengan el estado Aprobado o que actualice soluciones que tengan el estado Obsoleto, entre otras acciones.
- **Acciones de nivel de registro relacionadas.** Los procesos de bloqueo de registros pueden impedirle que lleve a cabo las siguientes acciones en registros de un tipo determinado, si el registro principal está bloqueado:
  - Crear un nuevo registro del tipo de registro relacionado del registro principal.
  - Actualizar registros del tipo de registro relacionado que sean registros secundarios del registro principal. En este caso, no podrá actualizar los registros relacionados de ninguna sección de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté bloqueado.
  - Agregar un registro existente del tipo de registro relacionado del registro principal.

Por ejemplo, se le puede impedir que enlace registros de contacto a una tarea si el estado de la tarea está configurado en Finalizada.

- **Acciones de nivel de campo.** Los procesos de bloqueo de registros pueden impedirle que actualice determinados campos, mientras un campo del registro tenga un valor que conlleve el bloqueo parcial del registro.

  Por ejemplo, si la compañía utiliza direcciones compartidas, se le puede impedir que actualice los campos Dirección (1ª línea), Dirección (2ª línea), Dirección (3ª línea), Región, Código postal y País mientras que el estado de la dirección sea Validado. No obstante, sí podrá actualizar cualquier otro campo personalizado del registro de dirección.

Para obtener información sobre la configuración de procesos para bloquear registros, consulte Administración de procesos (en la página 1616).

Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros

A determinados usuarios se les da el privilegio Sustituir administración de procesos para que puedan actualizar registros bloqueados. Si su rol de usuario tiene el privilegio Sustituir administración de procesos activado, los procesos de bloqueo de registros no le impiden que lleve a cabo acciones en registros bloqueados. Además, no ve ningún mensaje de advertencia ni de error que indique que un registro está bloqueado.

Actualización de los detalles de registro

Normalmente, puede actualizar la información del registro si es el propietario, gestiona la propiedad del registro o si el propietario le ha concedido derechos de acceso de edición para el registro. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar su acceso a los registros.

Además, para cambiar el estado de un registro de soluciones o publicar una solución, el rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

NOTA: Algunos campos de sistema siempre son de Sólo Lectura y sólo se pueden actualizar por Oracle CRM On Demand. Algunos ejemplos de campos que siempre son de Sólo Lectura son el campo Creado y el campo Creado: Fecha; ambos están disponibles en muchos tipos de registros.

Puede actualizar registros de la siguiente manera:

- **Mediante la edición de campos en línea.** Puede editar campos individuales en línea en las páginas Lista y Detalle de los registros, así como en registros enlazados en la página Detalle de un registro principal. El administrador de la compañía puede activar o desactivar la edición incrustada en el perfil de la compañía. De manera predeterminada, la edición incrustada está activada.

  CONSEJO: En la mayoría de páginas de listas, puede abrir una página de detalles de registro en un panel de registro de la página de listas sin abandonar la página de listas. Para obtener más información, consulte Acerca del panel de registro en las páginas Lista (consulte Acerca del panel de registro en las páginas de lista en la página 151) y Uso del panel de registro en las páginas Lista (consulte Uso del panel de registro en las páginas de lista en la página 152).

  En gran cantidad de páginas Lista, así como en listas de registros enlazados en las páginas Detalle de registros principales, también puede editar varios campos en diversos registros en línea a la vez. Si una lista admite la edición de varios campos en línea a la vez, aparece el icono del lápiz en la parte superior izquierda de la lista.

  NOTA: Algunos tipos de campo no se pueden editar en línea en los registros enlazados en la página Detalle de un registro principal. Para obtener más información, consulte Actualizar los registros vinculados desde registros principales (en la página 135).

- **Mediante la actualización del registro en la página Editar.** Puede acceder a la página Editar haciendo clic en el vínculo Editar de un registro en la página Lista, o en el botón Editar de un registro en la página Detalle.
- **Mediante la importación de los registros:**

- Con el Asistente de importación para importar datos de registro de archivos de valores separados por comas (CSV) externos si su rol de usuario tiene el privilegio de Importación personal
- Con la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand
- Con servicios web para sincronizar los registros con otras aplicaciones

El tipo de registro que puede importar depende de los privilegios asignados al rol de usuario. Para obtener más información sobre la importación de registros de archivos CSV externos y otros orígenes externos, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761).

En este tema, se describe cómo editar campos en línea y la forma de actualizar registros en la página Editar del registro.

NOTA: No puede utilizar la función de edición en línea en una página Lista de un registro si hay abierta una ventana de previsualización o si está utilizando el centro de mensajes.

Edición de campos individuales en línea

El siguiente procedimiento describe cómo editar campos individuales en línea en las listas de registros y las páginas Detalle de los registros. Para poder actualizar campos en línea, debe activarse la edición en línea.

NOTA: En ocasiones, al editar un campo individual en línea, puede que deba desplazarse hasta la página Editar para completar la edición. Esta petición aparece si hay más campos que deben editarse, o bien si existe un proceso de negocio adjunto al campo que debe editarse en línea.

Para editar campos individuales en línea

1. En la lista de registros, o en la página Detalle de un registro, mueva el puntero sobre el campo que desea actualizar.

   Se muestra un icono de edición en el lado derecho del campo. Dependiendo del tipo de campo, puede aparecer un icono diferente. En una página de detalles, si el campo es de sólo lectura, cuando se sitúa el ratón en el campo, no se muestra ninguna información. No ocurre nada cuando se hace clic en el campo. En una página de listas completa, si el campo es de sólo lectura, cuando se sitúa el puntero en el campo, se muestra la información. Además, se muestra un editor incrustado de sólo lectura cuando hace clic en el campo de sólo lectura.
2. Haga clic en el icono de edición o en el campo para activar el modo Editar para la edición incrustada.

   En algunos campos, si se hace clic en ellos se produce un resultado diferente que si se hace clic en el icono de edición. Por ejemplo, si hace clic en un campo de teléfono, el campo muestra un editor de texto que le permite especificar directamente el número de teléfono. Si hace clic en el icono de edición, muestra un editor de teléfono que permite al usuario especificar el país, código de área, número de teléfono y extensión de manera independiente.
3. Actualice el valor del campo.
4. Haga clic en el icono de marca de verificación verde o presione Entrar para guardar los cambios.

   Para cancelar los cambios, haga clic en el icono de la X roja o presione Esc.

Edición de varios campos en línea en listas de registros

Al editar varios campos en línea en una lista de registros, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Solo se pueden actualizar los registros que se muestran actualmente en la lista. Por ejemplo, si filtra una lista para que solo muestre unos registros determinados, solo dichos registros podrán actualizarse.
- Los campos de solo lectura aparecen atenuados y no se pueden actualizar.
- Los campos obligatorios se indican de la siguiente forma:
  - Si se usa un diseño estático para el tipo de registro, los campos obligatorios se indican con un asterisco rojo y texto del mismo color en el encabezado de la columna.
  - Si se usa un diseño dinámico para el tipo de registro, los campos obligatorios se muestran con un borde rojo.

- Si un campo es de obligatoriedad condicional, se muestra con un borde rojo. Un campo de obligatoriedad condicional es un campo que no es obligatorio de forma predeterminada, pero pasa a serlo si los datos de otros campos en el registro cumplen determinados criterios.
- Si un campo de lista de selección múltiple se puede editar, aparece el icono Búsqueda junto a él.
- Si un campo de moneda se puede editar, aparece el icono correspondiente junto a él.
- Si se define un diseño de página dinámico para el tipo de registro de su rol y actualiza el campo de la lista de selección principal para el diseño dinámico, puede que ya no sean necesarios algunos campos que se necesitaban para el registro, o que algunos campos que no se necesitaban ahora sean necesarios. Del mismo modo, algunos campos que se podían editar podrían ahora ser de solo lectura, o bien algunos campos que eran de solo lectura ahora podrían ser editables.
- Si actualiza un campo, es posible que el registro requiera otras actualizaciones. En estos casos, aparecerá un mensaje cuando intente guardar los cambios. Si los campos que requieren las actualizaciones adicionales se muestran en la lista, puede realizar dichas actualizaciones para los campos directamente en la lista antes de guardar los cambios. De lo contrario, se le solicitará que se desplace hasta la página Editar del primer registro de la lista que requiera las actualizaciones adicionales. Si se desplaza hasta la página Editar y actualiza el registro, Oracle CRM On Demand le llevará de vuelta a la lista que estaba editando después de guardar los cambios.
- Si la actualización de un campo de registro falla por cualquier motivo durante la edición en línea del registro, no se guardará ninguno de los cambios realizados en los campos de dicho registro. Si las actualizaciones de uno o varios registros fallan, se mostrará un mensaje de error después de guardar los cambios. El mensaje de error muestra una lista de los registros en los que las actualizaciones han fallado.

El siguiente procedimiento describe cómo editar varios campos en línea a la vez en una lista de registros.

Para editar varios campos en línea en una lista de registros

1. En la lista de registros, haga clic en el icono del lápiz para activar el modo Editar.
2. Actualice los valores de campo según sea necesario.

   CONSEJO: Puede utilizar las tecla del tabulador y las flechas arriba y abajo del teclado para mover el cursor por los campos.

3. Cuando finalice la actualización de los registros en la lista, haga clic en el icono de la marca de selección verde en la parte superior o inferior de la lista para guardar los cambios.

   Puede cancelar los cambios en cualquier momento antes de guardarlos. Para ello, haga clic en el icono de la X roja en la parte superior o inferior de la lista, o bien pulse Esc. Si cancela los cambios, no se guardará ninguno de los cambios aplicados a los campos de los registros en la lista.

Actualización de los detalles de registro en las páginas de edición de registro

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar detalles de registro en la página Editar.

Para actualizar los detalles de un registro en la página Editar

1. En la página de listas del registro, haga clic en el enlace Editar del registro o, en la página de detalles, haga clic en el botón Editar de la barra de título.
2. En la página Editar registro, actualice la información necesaria.
3. Guarde el registro:
   - Para guardar este registro y después abrir la página Detalle de registro (donde puede enlazar información al registro), haga clic en Guardar.
   - Para guardar este registro y abrir la página Editar (donde puede crear otro registro), haga clic en Guardar y crear nuevo.

NOTA: El administrador puede configurar un campo para que sea obligatorio condicionalmente, es decir, el campo no es obligatorio de forma predeterminada, pero pasa a ser obligatorio si los datos de otros campos en el registro cumplen determinados criterios. Cuando esto ocurre, aparece un asterisco rojo (*) junto al campo que ahora es obligatorio y si se muestra la etiqueta de texto del campo, aparece en texto rojo. Si el campo está en blanco, debe actualizarlo antes de guardar el registro.para obtener información sobre algunas limitaciones que se aplican al editar campos de obligatoriedad condicional, consulte Acerca de los campos de obligatoriedad condicional (consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente en la página 1325).

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 (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110). 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 (consulte Acerca de las asociaciones inteligentes y la funcionalidad de resolución automática en la página 115).

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 (consulte Actualizar los registros vinculados desde registros principales en la página 135).

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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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.

Ejemplos de tipos de registros enlazados con otros tipos de registros

En la siguiente tabla se muestran algunos tipos de registros que se pueden enlazar a otros registros en Oracle CRM On Demand. En la columna Información, se proporcionan instrucciones sobre cómo enlazar el tipo de registro en la página de detalles del registro principal.

Los tipos de registros que pueden enlazarse al registro que ha seleccionado varían según el tipo de registro con el que se está trabajando, así como la personalización que el usuario o el gerente haya hecho a Oracle CRM On Demand. Además, si se está trabajando en una edición particular de Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, o una edición de Oracle CRM On Demand específica del sector, puede enlazar otros tipos de registros.

Tipo de registro	Información
Cuenta	**En la aplicación estándar, la sección Cuentas está disponible en las páginas Detalle de los registros de contacto. Puede que necesite agregar la sección al diseño:** Para enlazar una cuenta existente y realizar un seguimiento del rol que desempeña en relación con el contacto, haga clic en Agregar. En la página Agregar cuenta, seleccione una cuenta, seleccione el rol que desempeña para este contacto y haga clic en Guardar. Para agregar una cuenta que no existe, haga clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de la cuenta (consulte Campos de cuenta en la página 315). Si la cuenta tiene más de un rol, haga clic en Editar roles en la fila adecuada, seleccione los roles y guarde el registro.
Socios de cuenta	**En la aplicación estándar, la sección Socios de cuenta aparece en las páginas Detalle de los registros de cuenta. Puede que necesite agregar la sección al diseño:** Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como socio de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307).

Tipo de registro	Información
Relaciones de la cuenta	Consulte Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas (en la página 303).
Equipo de la cuenta	Consulte Compartir registros (Equipos) (consulte Uso compartido de registros (Equipos) en la página 160).
Campañas	**Sólo desde registros de contacto:** Para enlazar una campaña, haga clic en Añadir, seleccione la campaña y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de una campaña (consulte Campos de campaña en la página 265).
Competencia	**En la aplicación estándar, la sección Competencia aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas y oportunidades:** Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como competencia de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307).

Tipo de registro	Información
Contactos	**En la aplicación estándar, la sección Contactos está disponible para los registros de actividad (tareas y citas). Puede que necesite agregarla a su diseño:** Para enlazar el contacto principal, haga clic en Editar y enlace el contacto. Para enlazar contactos adicionales a la actividad, desplácese a la sección Contacto, haga clic en Agregar y enlace los registros de contactos. **En la aplicación estándar, la sección Contactos aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas:** Para enlazar un nuevo contacto, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para enlazar un contacto existente, haga clic en Agregar. En la página Lista de contactos, seleccione un contacto y haga clic en Guardar. Si el contacto que desea agregar no existe, puede agregarlo haciendo clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de contacto (en la página 338). **En la aplicación estándar, la sección Contactos aparece en las páginas de detalles de los registros de oportunidades:** Para enlazar un contacto existente a un registro de oportunidad, haga clic en Agregar. En el formulario Lista de contactos, seleccione un contacto, defina el rol comprador del contacto y haga clic en Guardar. Si el contacto que desea agregar no existe, puede agregarlo haciendo clic en Nuevo en la ventana de búsqueda. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de contacto (en la página 338). Debe seleccionar un rol comprador para definir claramente las responsabilidades del contacto en la compañía, así como su influencia en decisiones de compra. El rol comprador es fundamental para el análisis de funciones básicas y para conocer el entorno de política de ventas. **NOTA:** puede enlazar el mismo contacto a varias oportunidades o varios contactos a la misma oportunidad.
Relaciones de contactos	Consulte Realizar seguimiento de relaciones entre contactos (en la página 330).
Equipo de contacto	**Sólo desde registros de contacto:** Para que otros empleados puedan ver el registro de contacto, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Agregar usuario al equipo de contacto, seleccione el nombre de usuario y los derechos de acceso del usuario para el registro (en el campo Acceso del contacto); a continuación, guarde los cambios. Para obtener más información sobre el uso compartido de registros, consulte Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160).

Tipo de registro	Información
Oportunidades potenciales	**En la aplicación estándar, la sección Oportunidades potenciales aparece en las páginas de detalles de los registros de campaña:** Para enlazar una nueva oportunidad potencial, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario Editar oportunidad potencial y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de una oportunidad potencial (consulte Campos de oportunidades potenciales en la página 286).
Notas	**En la aplicación estándar, la sección Notas aparece en las páginas de detalles para los tipos de registros que admiten la función de notas:** Para enlazar una nueva nota, haga clic en Nueva, introduzca la información necesaria en el formulario Notas del registro y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Añadir notas (consulte Adición de notas en la página 173).
Actividades abiertas	**En la aplicación estándar, la sección Actividades abiertas aparece en las páginas de detalles de varios tipos de registro:** Para enlazar una cita o tarea nuevas, haga clic en Nueva cita o Nueva tarea en la barra de título. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252). Puede enlazar varias actividades al registro seleccionado. Si una actividad tiene asociada una hora, dicha actividad se mostrará en la lista Actividades y en el Calendario. Los usuarios que pueden ver el registro seleccionado también pueden ver las actividades enlazadas a dicho registro, incluidas aquellas asignadas a otros usuarios o propiedad de otros usuarios. Para obtener más información sobre cómo trabajar con listas de actividades, consulte Trabajar con listas de actividades (consulte Cómo trabajar con listas de actividades en la página 223). **NOTA:** según el tipo de registro y el diseño de página de detalles que el administrador de su compañía haya asignado a su rol para el tipo de registro, las tareas y citas abiertas que estén enlazadas a un registro podrán mostrarse por separado en las páginas de detalles del registro, en la sección de información relacionada Citas abiertas y en la sección de información relacionada Tareas abiertas. Asimismo, en algunos tipos de registro, la sección de información relacionada Actividades muestra tanto las actividades abiertas como las finalizadas.

Tipo de registro	Información
Oportunidades	Para enlazar una nueva oportunidad, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario Editar oportunidad y guarde el registro. Para obtener una descripción, consulte Campos de oportunidad (consulte Campos de oportunidad en la página 362). **NOTA:** para enlazar una oportunidad a una oportunidad potencial, convierta la oportunidad potencial asociada a la campaña en una oportunidad. Para obtener más información, consulte Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades (en la página 279).
Socios de oportunidades	**En la aplicación estándar, la sección Socios de oportunidades aparece en las páginas de detalles de los registros de oportunidades:** Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como socio de este registro, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Realizar un seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades (consulte Seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades en la página 349).
Referencia	Consulte Adición de referencias (en la página 332).
Soluciones relacionadas	**En la aplicación estándar, la sección Soluciones relacionadas aparece en las páginas de detalles de los registros de soluciones:** Para añadir una solución, haga clic en Agregar solución y seleccione una solución existente en la ventana de búsqueda. Puede añadir tantas soluciones como desee. Quizá desee enlazar soluciones entre sí si comparten información relacionada o tratan de un tema relacionado. Para crear una solución, haga clic en Nueva, rellene la información necesaria y guarde el registro. **NOTA:** puede revisar solicitudes de servicio enlazadas desde la página Detalles de la solución, pero deberá enlazarlas desde la página Detalles de la solicitud de servicio.
Solicitudes de servicio	**En la aplicación estándar, la sección Solicitudes de servicio aparece en las páginas de detalles de los registros de cuentas y contactos:** Para enlazar una nueva solicitud de servicio, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario Editar solicitud de servicio y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos Solicitud de servicio (consulte Campos de solicitud de servicio en la página 443).

Tipo de registro	Información
Soluciones	**En la aplicación estándar, la sección Soluciones aparece en las páginas de detalles de los registros de solicitudes de servicio:** Para enlazar una solución, haga clic en Agregar. En la ventana de búsqueda, puede hacer clic en el enlace ID de solución para enlazar una solución existente o bien, hacer clic en Nuevo para crear una solución. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de solución (en la página 453). **CONSEJO:** antes de crear soluciones, consulte la página Lista de soluciones para asegurarse de que la solución no está pendiente de que la publique el gerente. En la ventana de búsqueda se muestran únicamente las soluciones marcadas como publicadas y con el estado Aprobada.
Equipo	**La sección Equipo no aparece de manera predeterminada en ninguna página de detalles de registro en la aplicación estándar. Sin embargo, el administrador de la compañía puede agregar la sección Equipo a algunos tipos de registro:** Para que otros empleados puedan ver este registro, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Agregar usuario al equipo, seleccione el nombre del usuario. **NOTA:** si el propietario del registro pertenece a un grupo (definido por el administrador de la compañía), los miembros del grupo aparecen automáticamente en la sección de información relacionada con el equipo. Para obtener más información, consulte Compartir registros (Equipos) (consulte Uso compartido de registros (Equipos) en la página 160).
Usuario	**La sección Usuario no aparece de manera predeterminada en ninguna página de detalles de registro en la aplicación estándar. Sin embargo, el administrador de la compañía puede agregar la sección Usuario a algunos tipos de registro:** Para realizar el seguimiento de otro empleado relacionado con la tarea, en la sección Usuarios de la página Detalles de la tarea, haga clic en Agregar. En la ventana de búsqueda, seleccione el usuario. **NOTA:** a diferencia de la función Equipo, si el propietario del registro pertenece a un grupo (definido por el administrador de la compañía), los miembros del grupo no aparecen automáticamente en la sección de información relacionada con el usuario. La lista de usuarios no afecta a la visibilidad de los registros; se usa exclusivamente para realizar el seguimiento.

Actualizar los registros vinculados desde registros principales

Puede actualizar los campos de un registro enlazado desde el registro principal de la siguiente forma:

- Mediante la edición de campos en línea, si está activada. Puede editar campos individuales en línea en la lista de registros enlazados de la página Detalle del registro principal. En numerosas listas de registros enlazados, también puede editar varios campos en diversos registros en línea al mismo tiempo. Si una lista

de registros admite la edición de varios campos en línea al mismo tiempo, aparece el icono del lápiz en la parte superior izquierda de la lista.

Tenga en cuenta que no puede editar los siguientes tipos de campos en registros enlazados desde la página Detalle del registro principal:

- Campos que no se muestran en la página Detalle del registro vinculado en sí
- Campos calculados, por ejemplo, Nombre completo
- Campos de sólo lectura en la página Editar del registro vinculado

Además, en los casos en los que el mismo registro vinculado se puede mostrar bajo varios registros principales, se pueden editar los campos que forman parte de la relación. Sin embargo, los campos que pertenecen al registro vinculado en sí no se pueden editar. Por ejemplo, en la lista relacionada con el equipo de la cuenta de un registro de cuenta, se puede editar el campo Rol de equipo, ya que el campo forma parte de la relación entre la cuenta y el miembro del equipo. Sin embargo, no se pueden editar los campos Apellidos y Nombre, porque pertenecen al registro del usuario (del miembro del equipo).

- Abriendo la página Editar para un registro vinculado desde la página Detalle del registro principal y actualizando los campos de dicha página.

El procedimiento siguiente explica cómo actualizar un registro vinculado en la página de detalles del registro principal.

Para actualizar un registro vinculado en la página de detalles del registro principal

- En la página Detalle del registro principal, desplácese a la sección apropiada y edite los campos según sea necesario.

  NOTA: si el registro que desea editar no aparece en la página, haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa para ver todos los registros vinculados de ese tipo y, a continuación, edite los campos del registro en la página Lista.

  Para obtener más información sobre la edición de campos en línea, consulte Actualizar detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

El procedimiento siguiente explica cómo abrir un registro vinculado desde la página de detalles del registro principal.

Para abrir un registro vinculado desde la página de detalles del registro principal

1. En la página Detalle del registro principal, desplácese a la sección apropiada.
2. Haga clic en el vínculo Editar para el registro (si se proporciona uno) o haga clic en el vínculo de nombre del registro vinculado.

   NOTA: si el registro que desea editar no aparece en la página, haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa para ver todos los registros vinculados de ese tipo.

3. Cuando se abra la página Editar o Detalle del registro vinculado, actualice sus detalles.

   Para obtener más información sobre la actualización de detalles de registro, consulte Actualizar detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

Página Registros de favoritos

La página Registros de favoritos muestra sus registros de favoritos. Para acceder a esta página, haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Registros de favoritos de la barra de acción. Puede tener un máximo de 100 registros en los favoritos.

NOTA: si ya hay 100 registros en sus favoritos y agrega otro registro a estos, el registro que haya estado más tiempo en los favoritos se eliminará para que sea posible agregar el nuevo registro.

Desde la página Registros de favoritos, puede realizar las tareas que se indican en la siguiente tabla.

Para	Realice estos pasos
Cambiar la secuencia de los registros	En la barra de título Registros de favoritos, haga clic en el botón Gestionar favoritos. En la página Gestionar favoritos, cambie el orden de los registros hasta que refleje la secuencia que desee. Los registros aparecen entonces con la nueva secuencia en la barra Acción y en la página Registros de favoritos.
Eliminar un registro de la lista de favoritos	En la fila del registro que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar. **CONSEJO:** También puede eliminar un registro de sus registros favoritos haciendo clic en el icono Eliminar de favoritos, que está disponible en la página Detalle del registro y en la fila del registro favorito en las páginas de Lista.
Mostrar detalles de un registro	Haga clic en el nombre del registro para mostrar la página de detalles del registro.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En el Número de registros mostrados en la lista desplegable que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.

Cómo trabajar con listas

En el caso de muchos tipos de registros, es posible limitar el número de registros mostrados mediante listas filtradas. Una lista filtrada contiene un subconjunto de registros que cumplen los criterios que forman la lista.

Oracle CRM On Demand ofrece listas filtradas estándar para muchos tipos de registros. Los usuarios que tienen el privilegio Gestionar listas públicas en su rol de usuario pueden crear listas filtradas personalizadas y ponerlas a disposición de otros usuarios. El administrador de la compañía puede determinar qué listas hay disponibles para su rol de usuario. También puede crear listas filtradas adicionales personalizadas para devolver los registros con los que desea trabajar. Para obtener más información, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). En las listas que están disponibles para el usuario en un tipo de registro de nivel superior, puede elegir el conjunto de listas que aparece en la página inicial y en las listas de opciones de listas. Para obtener más información, consulte Cambio de los conjuntos de listas de los tipos de registros (consulte Cambio de conjuntos de listas de tipos de registros en la página 155).

Cuando se selecciona una lista filtrada, se abre la lista de registros que cumplen los criterios de la lista en la página Lista de registros. Puede elegir entre mostrar los primeros 5, 10, 25, 50, 75 ó 100 registros en la página de una sola vez. La opción que elija se mantiene en las páginas de Lista con todos los tipos de registros hasta que se cambie de nuevo. Cuando explora una lista, el registro sobre el que se coloca el puntero se selecciona cambiando el color de fondo.

Según la configuración de su compañía y la configuración de su perfil de usuario, los encabezados de columna de las páginas de lista pueden permanecer siempre en la vista cuando se desplaza hacia abajo en una página de registros. Esta función se puede activar o desactivar a nivel de compañía, pero puede sustituir el parámetro Congelar encabezado de columna de lista de nivel de compañía en su perfil personal. Para obtener información acerca de cómo modificar parámetro Congelar encabezado de columna de lista en su perfil personal, consulte Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).

NOTA: Oracle CRM On Demand sólo puede usar un método de clasificación para determinar el orden de clasificación en las listas. El método de clasificación se ha seleccionado para proporcionar la mejor solución para todos los idiomas. Sin embargo, puede que aparezcan algunas letras en el orden incorrecto en algunos idiomas.

¿Qué sucede si hay más de una página de registros?

Si hay más registros en la lista que los que se pueden mostrar en una página, ocurre lo siguiente:

- Puede hacer clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
- Si hace clic en el icono para ir a la última página de una lista, la última página de la lista mostrará una página completa de registros, y el número de registros mostrados en la última página viene determinado por el número de registros seleccionado para su visualización en la página de la lista.

  Por ejemplo, asuma que una lista tiene un total de 60 registros y decide mostrar 25 registros en la página de lista. Si hace clic en el icono para ir a la última página de la lista, se mostrarán en la página los últimos 25 registros de la lista.
- Si se desplaza por una lista avanzando de página en página, la última página de la lista mostrará sólo los registros restantes de la lista.

  Por ejemplo, asuma que una lista tiene un total de 60 registros y decide mostrar 25 registros en la página de lista. Si se desplaza por la lista avanzando de página en página, cada una de las dos primeras páginas de la lista mostrará 25 registros, y la última página mostrará los 10 registros restantes de la lista.

Tareas que puede realizar en las páginas de listas

En las páginas de Lista, puede realizar lo siguiente:

- Ordenar los resultados.
- Revisar varios registros de un vistazo.
- Encontrar un registro que revisar, eliminar o actualizar.
- Actualice los campos en la página de listas en línea, si está activada la funcionalidad de edición en línea.
- Abra una página de detalles de registro en el panel de registro y actualice los detalles de registro sin abandonar la página de listas, si el panel de registro está disponible en la página de listas.
- Crear nuevos registros.
- Agregue la lista a sus listas favoritas haciendo clic en el icono Agregar a favoritos en la parte derecha de la barra de título de la página Lista.
- Elimine la lista de sus listas favoritas haciendo clic en el icono Eliminar de favoritos en la parte derecha de la barra de título de la página Lista.
- Agregue un registro a sus registros favoritos haciendo clic en el icono Agregar a favoritos en la fila del registro.
- Elimine un registro de sus registros favoritos haciendo clic en el icono Eliminar de favoritos en la fila del registro.
- Restrinja la lista en la página Lista, si el icono para alternar el panel de restricción de lista está disponible. Para obtener más información, consulte Restricción de listas en páginas de lista (en la página 151).
- Para cambiar el orden de las columnas en la lista, arrastre los encabezados de columna a una nueva ubicación y suéltelos. Opcionalmente puede guardar la lista después de cambiar el orden de las columnas.

Acerca de la reordenación de columnas en las páginas de lista

Puede reordenar las columnas en una lista directamente en la página de lista. Al desplazarse sobre un encabezado de columna, aparece una flecha de cuatro direcciones y, a continuación, puede arrastrar la columna a la nueva ubicación y soltarla. Si hay más columnas disponibles que se pueden mostrar en la página del explorador, al arrastrar un encabezado de columna al borde de las columnas mostradas, la página se desplaza automáticamente para mostrar las columnas adicionales. El orden cambiado de las columnas se sigue aplicando al realizar acciones que refrescan la página, como hojear la lista, ordenar la lista, mediante los controles de búsqueda alfabética y los campos de filtro rápido, etc. El orden cambiado también se sigue aplicando si abre una

página de detalles de registro de la lista y, a continuación, vuelve a la lista. Sin embargo, después de salir de la lista, la próxima vez que abra la lista, las columnas aparecerán en el orden original a menos que haya guardado la lista después reordenar las columnas.

Acerca del uso de campos personalizados para ordenar listas

Por razones de rendimiento, algunos campos personalizados no se pueden utilizar para ordenar listas. Se aplican las siguientes reglas generales:

- No puede usar los siguientes tipos de campos personalizados para ordenar listas de cualquier tipo de registro, incluidos los tipos de registros de objetos personalizados:
  - Campos de casillas de verificación
  - Campos de enlaces web
  - Campos de lista de opciones de selección múltiple

  Sin embargo, para cualquier tipo de registro determinado, podría haber otros tipos de campos personalizados que no puede usar para ordenar listas.
- Para los tipos de registros desde Objeto personalizado 01 hasta 03, no puede usar ningún tipo de campo personalizado para ordenar listas.

Acciones que puede realizar en los registros con listas

Además, puede utilizar el menú de registro (junto a cada nombre de registro) para realizar varias acciones en los registros que aparecen en la lista, entre las que se incluyen algunas o todas las siguientes:

- Abrir la página de edición para el registro (seleccionando la opción Editar), donde puede editar todos los campos del registro.
- Crear un nuevo registro copiando el registro existente. El administrador de la compañía se encarga de determinar qué valores de campo se copian automáticamente en el nuevo registro.
- Eliminar un registro.

Puede filtrar más la lista si existen demasiados registros en la página. Para obtener más información sobre formas rápidas de filtrar las listas, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).

Cada lista filtrada es específica del tipo de registro, como Oportunidades o Cuentas. Todos los empleados pueden crear listas filtradas para su uso particular, pero es necesario tener asignada la función adecuada para crear listas públicas a disposición de todos los empleados.

NOTA: una lista creada por usted o por sus gestores sólo aparece en el idioma en que se crea. Si cambia de idioma, no se agrega a las listas en los otros idiomas admitidos por la aplicación. Sólo las listas filtradas predeterminadas aparecen en todos los idiomas. Por ejemplo, si un gestor italiano crea una lista y parte de su equipo utiliza la versión española del producto, los miembros de su equipo no verán la lista recién creada.

Acerca de la creación de marcadores para páginas de lista

En la mayoría de las listas, las páginas comparten la misma dirección URL. Como resultado, al crear un marcador para una página de la lista, el marcador siempre abre la lista por la página abierta la primera vez que se accedió a la lista (normalmente, la primera página). De forma similar, al copiar una dirección URL del campo de dirección de una página de una lista y pegarla en el campo de dirección del explorador, la lista se abre por la página abierta la primera vez que se accedió a la lista.

Por ejemplo, si abre una lista desde un enlace de lista en la página inicial de la cuenta, la lista se abre por la primera página. Si navega a la tercera página de la lista y crea un marcador para esa página, el nuevo marcador abrirá la lista por la primera página (es decir, la página abierta la primera vez que se accedió a la lista).

Opciones de gestión de listas

En la página de listas de la mayoría de los tipos de registros, hay un botón Menú con algunas o todas de las opciones siguientes:

- **Eliminación por lotes**. Elimine todos los registros de la lista; consulte Eliminar y restaurar registros (en la página 190).
- **Libro de asignación de lotes**. Agregue registros a un libro o elimine registros del libro; consulte Asignar registros a libros (consulte Asignación de registros a libros en la página 1589).
- **Miembro del equipo de asignación de lotes.** Para agregar un miembro del equipo a una lista de registros o eliminarlo de ella, consulte Asignación de un miembro del equipo a una lista de registros (en la página 162).
- **Exportar lista.** Exporte una lista para guardarla en el equipo; consulte Exportar registros en listas (en la página 157).
- **Actualización masiva**. Actualice varios registros a la vez; consulte Actualizar grupos de registros (en la página 164).
- **Planificación de visitas masivas**. Cree una visita planeada para uno o más clientes; consulte Planificación de visitas masivas (en la página 235).
- **Cita para creación masiva.** Cree una cita para una o más cuentas; consulte Creación de citas para múltiples cuentas (en la página 313).
- **Recuento de registros.** Cuente los registros de una lista, consulte Recuento de registros en listas (en la página 157).
- **Restringir lista**. Restringa una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

  NOTA: en las páginas de lista de la mayoría de los tipos de registro, también puede restringir la lista sin abandonar la página Lista y, opcionalmente, guardar la lista restringida. Para obtener información sobre la restricción de listas en las páginas de lista, consulte Restricción de listas en páginas de lista (en la página 151).

- **Guardar lista**. Guarda una lista. Cuando hace clic en Guardar lista, accede directamente a una página con las opciones de Guardar.
- **Mostrar filtro de lista**. Muestre la información básica de una lista, consulte Página Lista de Vistas (consulte Página Ver lista en la página 155). También puede acceder a esta página haciendo clic en Ver en la página Gestión de listas.
- **Crear lista nueva**. Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
- **Gestión de listas**. Gestione las listas para el tipo de registro; consulte Página Gestión de listas (en la página 153).
- **Restaurar por lotes**. Restaure una lista de registros eliminada; consulte Eliminación y restauración de registros (consulte Eliminar y restaurar registros en la página 190).

Acceder a las opciones de gestión de listas

La forma de desplazarse por las opciones de gestión de listas varía con el tipo de registro, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tipo de registro	Pasos
Tipos de registro principal (en fichas)	1 Haga clic en la ficha del registro situada en la parte superior de la página. 2 En la sección Listas, haga clic una lista. 3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida. También puede acceder a la página Nueva lista de la forma siguiente: 1 Haga clic en la ficha del registro situada en la parte superior de la página.

Tipo de registro	Pasos
	2 En la barra de título de la sección Listas, haga clic en el botón Nuevo.
Actividades	1 Haga clic en la ficha Agenda. 2 En la sección Lista de actividades, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. **NOTA:** En la aplicación estándar, la lista Tareas abiertas se muestra en las vistas diaria y semanal de su propia agenda, y de las agendas individuales de otros usuarios que comparten su agenda con usted. Sin embargo, puede seleccionar que se muestre una lista diferente o el administrador puede seleccionar una lista diferente para su rol de usuario. Para obtener más información, consulte Configuración de la agenda (consulte Configurar su calendario en la página 834). 3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.
Alertas	1 Haga clic en la ficha Página inicial. 2 En la parte inferior de la sección Alertas en Mi página inicial, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. 3 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida. **NOTA:** si no hay ninguna alerta, no aparecerá el enlace Mostrar la lista completa.
Archivos adjuntos	Sólo disponible si el rol incluye los privilegios Gestionar Contenidos - Gestionar Anexos e Imágenes de Página de Detalle. 1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador. 2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos. 3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestionar archivos adjuntos. 4 En la página Gestionar archivos adjuntos, haga clic en el botón Crear lista nueva.
Usuarios	Disponible solo si su rol incluye el privilegio Gestionar usuarios. 1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador. 2 Haga clic en el enlace Administración de usuarios y controles de acceso. 3 Haga clic en el enlace Gestión de usuarios. 4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.

Tipo de registro	Pasos
Categorías de productos	Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar contenidos. 1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador. 2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos. 3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Categorías de productos. 4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.
Productos	Sólo disponible si su rol incluye el privilegio Gestionar contenidos. 1 En la parte superior de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador. 2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos. 3 En la página Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Productos. 4 Haga clic en el botón Menú y seleccione la opción requerida.

Listas filtradas estándar

Para obtener una descripción de las listas filtradas estándar, consulte el tema Trabajar con la página inicial de *tipo de registro* para cada tipo de registro, por ejemplo:

- Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales (en la página 273)
- Trabajar con la página inicial de la cuenta (en la página 294)
- Trabajar con la página inicial de contactos (en la página 319)
- Trabajar con la página inicial de oportunidades (en la página 346)
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio (en la página 438)

Para abrir una lista

1. Haga clic en la ficha del registro.
2. En la sección Listas de la Página inicial del registro, seleccione la lista con la que desea trabajar.

NOTA: Para obtener listas de actividades, haga clic en la ficha Agenda y luego en Mostrar la lista completa en la sección Lista de actividades de la página. Para obtener más información sobre cómo trabajar con listas de actividades, consulte Trabajar con listas de actividades (consulte Cómo trabajar con listas de actividades en la página 223).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca del panel de registro en las páginas de lista (en la página 151)
- Uso del panel de registro en las páginas de lista (en la página 152)

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:

- Si tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar todos los campos de búsqueda que el administrador de la compañía ponga a su disposición en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.

  NOTA: se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

- Si no tiene activado el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda en el rol de usuario, podrá buscar un campo sólo si cumple los criterios siguientes:
  - El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
  - El campo se muestra en el diseño de la página Detalle asignado al rol de usuario para el tipo de registro. Si se definen diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo se debe mostrar en al menos uno de los diseños de páginas dinámicas.

  NOTA: los *diseños dinámicos* son diseños de página que muestran distintos conjuntos de campos para distintos registros del mismo tipo, dependiendo del valor de lista de opciones seleccionado en un determinado campo del registro.

- 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:

- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda está activado para su rol de usuario, podrá seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros de la búsqueda.
- Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para su rol de usuario, solo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda si el campo se muestra en el diseño de la página de detalles que tenga asignado a su rol de usuario para el tipo de registro. Si se han definido diseños de página dinámica para su rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica del tipo de registro.

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 (en la página 1412).

You can optionally specify the initial sort order for the records that are returned in the list. Puede seleccionar hasta tres campos de ordenación. Por ejemplo, para una lista de contactos, puede ordenar la lista en primer lugar por

apellido y, a continuación, por nombre y por departamento. Para cada uno de los tres campos de ordenación, puede especificar si se ordenan los registros en orden ascendente o descendente.

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.

Después de seleccionar el primer campo de ordenación, solo los campos de ordenación almacenados directamente en el mismo registro como el primer campo de ordenación están disponibles para su selección como el segundo y tercer campo de ordenación. Por ejemplo, al buscar contactos, puede seleccionar el campo Nombre del contacto como el primer campo de ordenación. En este caso, solo los demás campos de ordenación almacenados directamente en el registro de contacto están disponibles para su selección como el segundo y tercer campo de ordenación. Los campos almacenados en otros registros, como el campo Cuenta, que está almacenado en el registro de cuenta, no están disponibles.

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. Para obtener información sobre las consideraciones a tener en cuenta al editar las listas privadas de otros usuarios, consulte Acerca de la edición y eliminación de listas privadas creadas por otros usuarios (en la página 148).

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 (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).

   NOTA: en las páginas de lista de la mayoría de los tipos de registro, también puede restringir la lista sin abandonar la página Lista y, opcionalmente, guardar la lista restringida. Para obtener información sobre la restricción de listas en las páginas de lista, consulte Restricción de listas en páginas de lista (en la página 151).

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 (consulte Uso del selector de libros en la página 116).

5 In the Choose Case Sensitivity section, select the Case Insensitive check box, if required.

Si se activa esta casilla de verificación, algunos campos no distinguen entre mayúsculas y minúsculas para la búsqueda. Estos campos se muestran con texto de color azul en la sección Introducir criterios de búsqueda.

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: Los campos que se muestran con texto de color púrpura en la sección Introducir criterios de búsqueda nunca distinguen entre mayúsculas y minúsculas, independientemente del parámetro de la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas. Estos campos no están optimizados para realizar búsquedas rápidas.

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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).

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

To filter your list on this field	Select this field from the drop-down list
Ku	Address 2
Floor District	Address 3
Shi/Gun	City
Colonia/Section CEDEX Code Address 4 URB Township	PO Box/Sorting Code
MEX State BRA State Parish Part of Territory Island Prefecture Region Emirate Oblast	Province
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Zip/Post Code

c Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter.

If you are refining a list, the fields are already populated with criteria that you can refine further.

For information about using filter conditions, see About Filter Conditions (consulte Acerca de las condiciones de filtro en la página 83).

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 (en la página 89). 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 En la sección Mostrar columnas, elija los campos que se van a mostrar como columnas en los resultados de la búsqueda moviendo los campos de la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.

CONSEJO: Después de que se devuelva la lista de registros, puede cambiar rápidamente el orden de las columnas en la lista; para ello, arrastre los encabezados de columna a una nueva ubicación y suéltelas. Opcionalmente puede guardar la lista después de cambiar el orden de las columnas.

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 En la lista desplegable Ordenar por, seleccione el primer campo de ordenación predeterminado y, a continuación, haga clic en Ascendente o Descendente para seleccionar la ordenación.

b Seleccione un segundo campo de ordenación, y un tercero, según sea necesario y, a continuación, especifique la ordenación para estos campos.

Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos de orden. Si selecciona un campo que no está optimizado como campo de ordenación, la búsqueda podría ser más lenta.

NOTA: no se puede seleccionar una casilla de verificación como campo de ordenación en este paso. Sin embargo, una vez creada la lista, puede hacer clic en el encabezado de la columna para ordenar los campos en función de los valores de la casilla de verificación.

9 (Optional) To see the results of your search criteria without saving the list, click Run.

The List page appears displaying the results of your search criteria. You can then click the Menu button in the title bar, and select Save List or Refine List to save your list.

10 Click Save, and complete the fields in the Save options section:

Field	Comment
List Name	Type a name for the list (50-character limit). You can use any symbols or punctuation marks except quotation marks (“”) in your List Name. Created lists are arranged in ascending ASCII code order, which means that the sort order is case sensitive. So, all of the list names that start with an uppercase letter appear before the list names that start with a lowercase letter.
Description	Enter a description of up to 251 characters.
List Accessibility	If your user role includes the Manage Public Lists privilege, select one of these options: ■ **Private.** Makes the list available only to you and to users who have the Manage Private Lists privilege in their role. ■ **Public.** Makes the list available to all employees. Public lists appear on the record Homepage for all employees at your company.

Field	Comment
	■ **Role Specific**. Makes the list available only to users with a specific role.

1 (Public lists only) In the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section of the page, specify the availability of the list for the roles for which a list order layout has been defined for the record type, as follows:
   - If you do not want the list to be available to a role, then use the directional arrows to move the role to the List Not Available For section.
   - If you want the list to be available to a role and you also want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then use the directional arrows to move the list to the List Shown in Short List For section. The lists in the short list appear in the List section in the record-type Homepage and in picklists of lists for the record type.
   - If you want the list to be available to a role but you do not want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then leave the role in the List Available For section.

   The Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is available only if all of the following are true:
   - Your user role has either the Customize Application privilege or the Manage Role Lists Order privilege, as well as the Manage Public Lists privilege.
   - You are either creating a new public list or refining an existing list and saving it as a new public list. Note that if you are refining a public list and overwriting the existing list, then the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is not available.
   - A list order layout is defined for one or more roles.

   Only the roles for which a list order layout has been defined are shown in the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section.
2 Click Save and Run.

   The filtered list you created appears in the drop-down list in this page's title bar and in the Lists section of the record Homepage.

TIP: If a message appears indicating that your list request has timed out, refine your list criteria further and try again. You can find more information about optimizing searches and lists on the Training and Support Center Web site, which you can access by clicking the Training and Support global link at the top of each page in Oracle CRM On Demand.

Acerca de la edición y eliminación de listas privadas creadas por otros usuarios

Si su rol de usuario tiene el privilegio Gestionar listas privadas, puede acceder y editar las listas privadas de otros usuarios a través de la página Gestión de listas para el tipo de registro. Si su rol de usuario tiene los privilegios Eliminar listas privadas y Gestionar listas privadas, también puede eliminar las listas privadas que otros usuarios han creado. Puede abrir la página Gestión de listas haciendo clic en el enlace correspondiente de la página inicial del tipo de registro o seleccionando Gestión de listas en el botón Menú de una página Lista del tipo de registro. Para obtener más información sobre la página Gestión de listas, consulte Página Gestión de listas (en la página 153).

Al editar las listas privadas creadas por otros usuarios, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- En la página Gestión de listas, puede acceder a listas privadas creadas por otros usuarios para el tipo de registro en su idioma de usuario actual. Si desea editar las listas privadas creadas por otros usuarios en un idioma diferente, debe cambiar a ese idioma. Para obtener más información sobre el cambio de idioma,

consulte la sección sobre cambio de la configuración de idioma (consulte Cambiar la configuración de idioma en la página 819).

- Se recomienda que su rol de usuario esté configurado para que todos los campos de búsqueda que estén disponibles para otros usuarios para el tipo de registro también estén disponibles para usted. De lo contrario, es posible que no pueda editar correctamente algunas listas. Si intenta editar una lista que incluye un campo de búsqueda que no está disponible para usted, sucederá lo siguiente:
  - El campo se mostrará atenuado y no podrá editarlo.
  - Al guardar la lista, Oracle CRM On Demand elimina automáticamente el campo de los criterios de búsqueda.
- Si piensa agregar un campo de búsqueda a una definición de lista, asegúrese de que el propietario de la lista tiene los permisos de acceso necesarios para dicho campo. Para obtener información sobre cómo se determina el acceso a campos en listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
- Si piensa seleccionar un libro para la búsqueda, asegúrese de que el propietario de la lista tiene acceso al libro.
- Cuando guarda y ejecuta la lista, la lista de registros que se devuelve está determinada por los registros que están visibles para usted, en lugar de por los que están visibles para el propietario de la lista.

Filtrado de listas

En una página de listas puede filtrar rápidamente los registros de la lista de las dos formas siguientes:

- Mediante los controles de búsqueda alfabética para filtrar en una columna determinada

  NOTA: si su idioma de usuario es coreano, japonés, chino simplificado o chino tradicional, los controles de búsqueda alfabética no están disponibles.

- Uso de los campos de filtro rápido

De forma predeterminada, las páginas de listas muestran los controles de búsqueda alfabética cuando están disponibles, pero puede hacer clic en el icono de alternancia de filtro para que se muestren los campos de filtro rápido. Para volver a los controles de búsqueda alfabética, haga clic en el icono ABC. Los controles de búsqueda que se muestran continúan en las distintas sesiones.

NOTA: Los controles de búsqueda alfabética y los campos de filtro rápido que normalmente utiliza para filtrar una lista no están disponibles si el panel de registro está abierto. Para filtrar la lista, debe cerrar el panel de registro. Para obtener información acerca del panel de registro, consulte Acerca del panel de registro en las páginas de lista (en la página 151) y Uso del panel de registro en las páginas de lista (en la página 152).

También puede restringir los registros que se buscan mediante la selección de un libro o usuario en el selector de libros. Para obtener más información, consulte Uso del selector de libros (en la página 116).

Para obtener un filtrado más avanzado, puede restringir los criterios de la lista. Para obtener más información, consulte Restricción de listas en páginas de lista (en la página 151) y Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Búsqueda alfabética

Si aparece una flecha junto al encabezado de una columna de la lista significa que la columna se utiliza para ordenar y filtrar la lista y, además, indica si la lista está ordenada en orden ascendente o descendente. Puede cambiar la columna utilizada para ordenar y filtrar la lista haciendo clic en el encabezado de la columna que desee utilizar.

Si los controles de búsqueda alfabética están disponibles, podrá realizar lo siguiente:

- Hacer clic en una letra en la barra alfabética para mostrar sólo los registros que comienzan con dicha letra.

- Especificar caracteres en el campo de texto y hacer clic en Ir para filtrar la lista para que se muestren solo los registros que comiencen con dichos caracteres. Puede usar caracteres comodín, consulte Acerca de los valores de filtro (consulte About Filter Values en la página 89).

La búsqueda alfabética no distingue entre mayúscula y minúscula y no afecta a los criterios de búsqueda de Restringir lista.

Ocasionalmente, la barra alfa no está activa; es decir, sus caracteres no son hipervínculos porque el orden de clasificación predeterminado se basa en una columna con la que no trabaja la barra alfabética. Por ejemplo, el orden de clasificación predeterminado para la página Ítems eliminados, se basa en la columna Tipo, que no se puede ordenar. Por consiguiente, la barra alfabética no está activa. Sin embargo, si hace clic en el encabezado de la columna Nombre, los datos se ordenan y la barra alfabética se activa.

Campos de filtro rápido

Con los campos de filtro rápido puede filtrar la lista para mostrar los registros en los que un campo seleccionado cumple con determinados criterios de búsqueda.

En la sección Mostrar los resultados en los que de la página Lista, los valores se seleccionan o introducen de izquierda a derecha en los campos para especificar respectivamente el campo de búsqueda, la condición de filtro y el valor del filtro (si la condición de filtro requiere un valor). Los valores disponibles en la lista de condiciones de filtro varía en función del campo de búsqueda seleccionado. Para obtener más información sobre las condiciones de filtro disponibles, consulte Acerca de las condiciones de filtro (en la página 83).

El campo de valor de filtro cambia para coincidir con el tipo de campo. Por ejemplo, se muestra un icono de calendario cuando desea seleccionar una fecha y se muestra un icono de teléfono cuando desea especificar un número de teléfono. El campo de valor de filtro aparece oculto cuando no se necesita ningún valor con la condición de filtro. En los campos de texto y de teléfono, puede usar caracteres comodín, consulte Acerca de los valores de filtro (consulte About Filter Values en la página 89).

Puede utilizar como campos de búsqueda cualquiera de los campos que el administrador de la compañía configure como disponibles en el diseño de búsqueda del tipo de registro de su rol de usuario para filtrar la lista de registros. Si el administrador de su compañía no configura ningún campo de búsqueda como disponible en el diseño de búsqueda, no podrá utilizar los campos de filtro rápido.

NOTA: si los criterios de búsqueda de la lista de registros que desee filtrar incluyen un campo que no sea uno de los campos de búsqueda definidos en el diseño de búsqueda del tipo de registro de su rol de usuario, no podrá utilizar los campos de filtro rápido.

Las búsquedas realizadas en campos de filtro rápido no afectan a los criterios de búsqueda de Restringir lista. Además, las búsquedas en campos de filtro rápido distinguen entre mayúsculas y minúsculas para la mayoría de campos. Sin embargo, algunos campos no siempre distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Estos campos se muestran en texto de color púrpura.

CONSEJO: cuando trabaje con una lista podrá restringirla para que las búsquedas que se realicen en algunos campos adicionales no distingan entre mayúsculas y minúsculas. Cuando activa la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas de la página Restringir lista y después ejecuta la lista desde dicha página, los campos que no distinguen entre mayúsculas y minúsculas se muestran con el texto azul en los campos de filtro rápido. Sin embargo, después de salir de la lista, la próxima vez que abra la lista, las búsquedas en todos los campos de la lista vuelven a distinguir entre mayúsculas y minúsculas, a excepción de los campos que se muestran de color púrpura. En las listas personalizadas privadas y las públicas que ha creado, podrá activar la casilla de verificación No distinguir entre mayúsculas y minúsculas y, a continuación, guardar la lista para que los campos relevantes no distingan entre mayúsculas y minúsculas de forma permanente.

Para utilizar los campo de filtro rápido para filtrar una lista

1. Seleccione un campo en la lista desplegable, situada a la derecha de la etiqueta Mostrar resultados donde.
2. Seleccione una condición en la lista desplegable de condición de filtro.

3 Si es preciso, especifique un valor en la lista desplegable de valores de filtro.
4 Haga clic en Ir.

Restricción de listas en páginas de lista

En muchas páginas de lista, puede abrir un panel Restringir lista en la página Lista y, a continuación, cambiar los criterios de búsqueda de la lista sin abandonar la página Lista. También puede cambiar el conjunto de campos que se muestra en la página Lista.

Para restringir una lista en una página de lista

1 En la página Lista, haga clic en el icono para alternar el panel de restricción de lista:

2 En el panel Restringir lista, cambie los criterios de búsqueda, los campos que se van a mostrar y el orden de clasificación para cumplir sus requisitos.

   Para obtener más información sobre la restricción de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
3 Haga clic en Ejecutar para refrescar la lista de registros.
4 Para cerrar el panel Restringir lista, vuelva a hacer clic en el icono para alternar el panel de restricción de lista.

Al restringir las listas en las páginas de lista, se aplican las siguientes consideraciones:

- El botón Guardar no está disponible en el panel Restringir lista. Si desea guardar la lista restringida después de ejecutarla, debe seleccionar la opción Guardar lista del botón Menú en la barra de título de la página de lista.
- No puede cambiar el tipo de registro que se ha buscado. Para buscar un registro de un tipo de registro diferente, debe abrir una lista de registros existente de ese tipo o iniciar una nueva búsqueda, por ejemplo, haciendo clic en Avanzada en la sección Buscar de la barra de acción.
- Las siguientes características no están disponibles en la página Lista al abrir el panel Restringir lista en la página:
  - Campos de filtro rápido.
  - Selector de libros. Sin embargo, puede seleccionar un libro en el panel Restringir lista.

Acerca del panel de registro en las páginas de lista

En muchas páginas de listas, puede abrir un registro en el panel de registro sin salir de la página de listas. Puede trabajar con el registro en el panel de registro siempre que tenga los derechos de acceso necesarios para el registro. Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- Ver los detalles de registro.
- Ver las secciones de información relacionada del registro.
- Editar los campos en el registro y en las secciones de información relacionada de la página de detalles si la funcionalidad de edición en línea está activada.
- Previsualizar los registros enlazados a través de la funcionalidad de previsualización de registros.
- Eliminar el registro.

La funcionalidad del panel de registro está disponible en la mayoría de las listas de registros en Oracle CRM On Demand. Algunas listas no soportan el panel de registro. Si el panel de registro está soportado por una lista y si hay al menos un registro en la lista, verá el icono Alternar panel de registro en la parte derecha de la barra del título en la página de lista:

Si una lista no soporta el panel de registro, el icono Alternar panel de registro no estará disponible en la página de lista.

NOTA: El panel de registro no está soportado en ninguna lista de aquellas a las que accede a través de las páginas de administración en Oracle CRM On Demand.

Consideraciones que se aplican al trabajar en el panel de registro

Cuando trabaje en el panel de registro, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- **Applets de web y código personalizados.** El administrador puede utilizar las adiciones principales de HTML personalizadas y código personalizado para personalizar las páginas de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, el administrador puede agregar un botón personalizado a la página Detalles de un registro, o agregar un applet web personalizado que contenga un código personalizado para la página. En algunos casos, puede que dichas personalizaciones no funcionen como se esperaba al trabajar con el registro en el panel de registro.
- **Actualización y refrescamiento de registros en el panel de registro.** Si otro usuario actualiza el registro mientras está abierto en el panel de registro, le aparecerá un mensaje cuando intente actualizar el registro. Si esto sucede, debe refrescar el registro en el panel de registro haciendo clic en la fila del registro en la sección de lista de la página de nuevo.
- **Eliminación de registros en el panel de registro.** Si elimina el registro en el panel de registro, se cerrará el panel de registro. La lista se refresca y el registro deja de estar disponible en la lista.
- **Acciones que harán que salga de la página de lista.** En el panel de registro, si hace clic en un enlace que abre otra página en Oracle CRM On Demand, como el enlace Mostrar lista completa en una sección de información relacionada, o si hace clic en un botón para realizar una acción, como crear un nuevo registro, se abrirá una nueva página. La nueva página reemplaza la página de lista. Si desea volver a la lista, puede utilizar el enlace Atrás.
- **Navegación de lista y edición en línea.** Se aplican las siguientes consideraciones a la sección de lista de la página:
  - Los iconos de navegación en la parte superior o inferior de la sección de lista que le permiten moverse a la página siguiente, página anterior, primera página o última página de la lista están disponibles cuando el panel de registro está abierto. Sin embargo, si tiene un registro abierto en el panel de registro y cambia a otra página de la lista, el registro se cierra. El panel de registro permanece abierto.
  - No puede editar los campos en línea en la sección de lista de la página si el panel de registro está abierto.
  - Los controles de búsqueda alfabética y los campos de filtro rápido que normalmente utiliza para filtrar una lista no están disponibles si el panel de registro está abierto. Para filtrar la lista, debe cerrar el panel de registro.
  - No puede ordenar la lista si el panel de registro está abierto. Si desea ordenar la lista, debe cerrar el panel de registro.
  - No puede cambiar el número de registros que aparece en la página de lista si el panel de registro está abierto. Si desea cambiar el número de registros que aparece en la página de lista, debe cerrar el panel de registro.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Uso del panel de registro en las páginas de lista (en la página 152)

Uso del panel de registro en las páginas de lista

En este tema se describe cómo abrir y trabajar con registros en el panel de registro en las páginas de lista.

En el procedimiento siguiente se describe cómo abrir el panel de registro en una página de lista.

Para abrir el panel de registro en una página de lista

- Haga clic en el icono Alternar panel de registro:

  Aparecerá el panel de registro. La primera columna de la lista permanece visible en la sección de lista de la página.

En el procedimiento siguiente se describe cómo abrir un registro en el panel de registro.

Para abrir un registro en el panel de registro de una página de lista

- En la sección de lista de la página, haga clic en la fila del registro que desea abrir en el panel de registro.

  Aparecerá el registro en el panel de registro. En la sección de lista de la página, la primera columna de la lista permanece visible y se resalta la fila del registro que ha abierto.

En el procedimiento siguiente se describe cómo mostrar una columna diferente en la sección de lista de la página si el panel de registro está abierto.

Para mostrar una columna de lista diferente en la sección de lista de la página

- En la cabecera de lista, haga clic en el icono Seleccione una columna que mostrar (una flecha hacia abajo en un círculo) y, a continuación, seleccione el nombre de la columna que desea mostrar.

  La columna que ha seleccionado aparece en la sección de lista de la página. Se resalta en la lista la fila del registro que está actualmente abierta en el panel de registro.

En el procedimiento siguiente se describe cómo cerrar el panel de registro.

Para cerrar el panel de registro

- Haga clic en el icono Alternar panel de registro.

  Se cerrará el panel de registro. La página de lista permanece abierta.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca del panel de registro en las páginas de lista (en la página 151)

Página Gestión de listas

En la página Gestión de listas se muestran las listas filtradas a las que tiene acceso para un tipo de registro específico. Para cada lista, en la página se muestra el tipo de lista (pública, privada, del sistema o específica de rol), el nombre del usuario que ha creado la lista, el nombre del usuario que ha modificado la lista por última vez y la fecha en la que se ha modificado la lista por última vez.

Puede filtrar el conjunto de listas que se muestra. Están disponibles los siguientes conjuntos predefinidos de listas en una lista desplegable de la página Gestión de listas:

- **Todas las listas**. Todas las listas a las que tiene acceso para este tipo de registro. Este conjunto de listas se muestra cuando se abre la página por primera vez.
- **Mis listas.** Listas que ha creado para el tipo de registro, incluidas sus listas privadas y cualquier lista pública o específica de rol que haya creado.
- **Listas de sistema.** Listas disponibles para el tipo de registro en la aplicación estándar.

- **Listas de mi orden de lista**. Listas que ve en la lista de selección de listas en las páginas Lista y en el conjunto de listas predefinidas de las ventanas Búsqueda del tipo de registro.
- **Listas específicas de rol.** Listas específicas de rol a las que tiene acceso para el tipo de registro.
- **Listas públicas.** Listas públicas creadas para el tipo de registro.
- **Listas privadas.** Listas privadas creadas por usted y otros usuarios para el tipo de registro en su idioma de usuario actual.

  Este conjunto de listas predefinido solo está disponible si su rol de usuario tiene el privilegio Gestionar listas privadas. Normalmente, el privilegio Gestionar listas privadas se concede únicamente a los administradores. Para obtener información sobre las consideraciones a tener en cuenta al editar las listas privadas de otros usuarios, consulte Acerca de la edición y eliminación de listas privadas creadas por otros usuarios (en la página 148).

NOTA: Pueden existir varias listas con el mismo nombre para un único tipo de registro. Por ejemplo, podría crear una lista privada con el mismo nombre que una lista pública o específica de rol existentes para el tipo de registro. En ese caso, las dos listas aparecen con el mismo nombre al visualizar todas las listas para el tipo de registro en la página Gestión de listas. De forma similar, varios usuarios pueden crear listas privadas con el mismo nombre; por tanto, si su rol de usuario tiene el privilegio Gestionar listas privadas, en la página Gestión de listas podrían aparecer varias listas privadas con el mismo nombre, pero creadas por usuarios diferentes.

Para algunos conjuntos de listas predefinidos, puede usar los campos de filtro rápido para restringir el conjunto de listas.

NOTA: Puede abrir la página Gestión de listas haciendo clic en el enlace correspondiente de la página inicial del tipo de registro o seleccionando Gestión de listas en el botón Menú de una página Lista del tipo de registro. Para obtener más información sobre el acceso a las opciones de gestión de listas desde las páginas Lista, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).

En la página Gestión de listas, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente.

Para	Realice estos pasos
Agregar una lista a sus listas favoritas	En la fila de la lista, haga clic en el icono Agregar a favoritos. **NOTA:** No puede agregar una lista privada creada por otro usuario a sus listas favoritas, aunque su rol de usuario tenga el privilegio Gestionar listas privadas.
Eliminar una lista de sus listas favoritas	En la fila de la lista, haga clic en el icono Eliminar de favoritos.
Cambia el conjunto de listas que aparece en la página inicial del registro y en las listas de opciones de listas	Si desea información sobre el cambio de los conjuntos de listas, consulte Cambio de los conjuntos de listas de los tipos de registros (consulte Cambio de conjuntos de listas de tipos de registros en la página 155).
Crear una lista filtrada	En la barra de título Gestión de listas, haga clic en Nueva lista. En la página Nueva lista, introduzca la información necesaria y guarde el registro.
Eliminar una lista	En la fila de la lista que desea eliminar, haga clic en Eliminar. Puede eliminar las listas que ha creado. Además: - Si su rol de usuario tiene el privilegio Gestionar listas públicas, puede eliminar listas públicas y listas por rol específico, independientemente de los usuarios que las hayan creado.

Para	Realice estos pasos
	■ Si su rol de usuario tiene los privilegios Gestionar listas privadas y Eliminar listas privadas, puede eliminar las listas privadas que otros usuarios han creado.
Avanzar por la lista de listas	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Actualizar una lista	En la fila de la lista que desea actualizar, haga clic en Editar. Se abre la página Restringir lista, en donde puede actualizar la lista. **NOTA:** no puede cambiar las listas de filtro estándar distribuidas con la aplicación, ni las listas de filtro guardadas antes de estar disponible la capacidad de actualización.
Ver la información básica y la información de filtros de una lista	En la fila de la lista, haga clic en Ver. Esta acción abre la página Ver lista.

Página Ver lista

La página Lista de vistas muestra la siguiente información:

- **Información clave sobre la lista** El nombre y la descripción de la lista y además:
  - **Accesibilidad a la lista**. La visibilidad de la lista indica si es privada, pública o específica de un rol de usuario.
  - **Buscar en**. El subconjunto de registros que se buscan para filtrar la lista.
- **Información de filtros.** Los campos, condiciones de filtros y valores de filtro usados para producir la lista filtrada.
- **Campos seleccionados**. Los campos seleccionados que se van a mostrar como columnas en los resultados de la búsqueda y el orden de clasificación del campo seleccionado como el campo de búsqueda predeterminado.

Para acceder a la página Lista de vistas, puede seleccionar Mostrar filtro de lista del botón Menú de una página de lista. Para obtener más información acerca del acceso a opciones de administración de listas, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).

Cambio de conjuntos de listas de tipos de registros

El administrador de la compañía puede determinar qué listas hay disponibles para su rol de usuario. También puede crear listas personalizadas para su propio uso. Para obtener más información, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). En las listas que están disponibles para el usuario en un tipo de registro de nivel superior, puede elegir el conjunto de listas que se muestra en las siguientes ubicaciones:

- En la página inicial del tipo de registro, si éste tiene una página inicial. En la página inicial se muestra un máximo de diez listas principales del conjunto de listas del tipo de registro.
- En la lista de opciones de listas de las páginas de lista del tipo de registro.

- En el campo Lista del *tipo de registro* en las ventanas de búsqueda del tipo de registro, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro que va a buscar en la ventana de búsqueda.

  La disponibilidad del campo Lista del *tipo de registro* en las ventanas de búsqueda se controla por medio del menú Listas de Tipo de Registro en Ventanas de Búsqueda en el perfil de la compañía. Para obtener más información sobre este menú y lo que controla, consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda (en la página 110) y Configuración del perfil de la compañía y las opciones predeterminadas globales (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

  NOTA: si el campo Lista del *tipo de registro* está disponible en las ventanas de búsqueda, la primera lista del conjunto de listas de este campo se activa de manera predeterminada cuando se abre una ventana de búsqueda. Si en la ventana de búsqueda hay disponibles algunas listas sensibles al contexto y en el diseño de búsqueda del rol del usuario se especifica que las listas sensibles al contexto aparezcan en la parte superior del conjunto de listas del campo Lista del *tipo de registro* en la ventana de búsqueda, la primera lista sensible al contexto disponible se activa de manera predeterminada cuando se abre la ventana de búsqueda. Si el campo Lista del *tipo de registro* no está disponible en las ventanas de búsqueda, la búsqueda inicial de un registro de un tipo en particular en una ventana de búsqueda se realiza en todos los registros de ese tipo a los que se tiene acceso.

Además de elegir un conjunto de listas para un tipo de registro, también puede determinar el orden de las listas en el conjunto. Es recomendable colocar las listas que se utilizan con más frecuencia en la parte suprior del conjunto de listas.

Para cambiar el conjunto de listas de un tipo de registro

1. Abra una lista de registro del tipo de registro. Si desea más información sobre la apertura de listas, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).
2. En la barra de título de la página Lista, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione Gestionar listas.
3. En la página Gestionar listas, haga clic en el botón Orden de lista.
4. En la página Orden de visualización de listas, haga lo siguiente:
   - Para agregar una lista al conjunto de listas, utilice la flecha de dirección para mover la lista desde la sección Listas disponibles a la sección Listas visibles en la página inicial.

     NOTA: las listas que permanecen en la lista Disponibles no aparecen en la página inicial, en la lista de opciones de listas de las páginas de lista ni en el conjunto de listas predefinidas de las ventanas de búsqueda.

   - Para eliminar una lista del conjunto de listas, utilice la flecha de dirección para mover la lista desde la sección Listas visibles en la página inicial a la sección Listas disponibles.
   - Para cambiar el orden de las listas en el conjunto de listas, utilice las flechas de dirección para mover las listas hacia arriba y hacia abajo en la sección Listas visibles en la página inicial.

   CONSEJO: recuerde que las listas que desea que se vean en la página inicial del tipo de registro deben estar en las diez listas principales de la sección Listas visibles en la página inicial. Sin embargo, todas las listas de esta sección están disponibles en el conjunto de listas predefinidas en las ventanas de búsqueda.
5. Guarde los cambios.

NOTA: al crear una lista personalizada, puede que desee actualizar su conjunto de listas para mover la lista nueva a un lugar diferente del conjunto de listas o eliminarla de él.

Página Listas de favoritos

Al hacer clic en el enlace Mostrar la lista completa en la sección Listas de favoritos de la barra de acción, aparece la página Listas de favoritos, la cual muestra la lista de favoritos. Puede tener un máximo de 100 listas en los favoritos.

NOTA: si ya hay 100 listas en sus favoritos y agrega otra lista a estos, la lista que haya estado más tiempo en los favoritos se eliminará para que sea posible agregar la nueva lista.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Listas de favoritos.

Para	Realice estos pasos
Cambiar la secuencia de las listas	En la barra de título Listas de favoritos, haga clic en el botón Gestión de favoritos. En la página Gestión de favoritos, cambie el orden de las listas hasta que refleje la secuencia que desee. Las listas aparecen entonces con la nueva secuencia en la barra Acción y en la página Listas de favoritos.
Eliminar una lista de la lista de favoritos	En la fila de la lista que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar. **CONSEJO:** También puede eliminar una lista de sus listas favoritas abriéndola y haciendo clic en el icono Eliminar de favoritos, que está disponible en la parte derecha de la barra de título de la página Lista.
Mostrar una lista	Haga clic en el nombre de la lista para mostrar la página de listas desde la que puede trabajar con la lista.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.

Puede incrustar las listas de favoritos como widget Web en otras aplicaciones. Para obtener más información, consulte Incrustación del widget Listas de favoritos (en la página 843).

Recuento de registros en listas

El procedimiento siguiente describe cómo contar los registros de una lista.

Para contar los registros de una lista

- En la página de lista de registros, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione Recuento de registros.

NOTA: si hay más de 1000 registros en la lista, se produce un fallo en la operación de recuento y se muestra un mensaje que indica que demasiados registros coinciden con los criterios de búsqueda. Si esto ocurre, restrinja la lista para que se devuelvan menos registros. Si la operación de recuento tarda más de 30 segundos, se produce un fallo en la operación. Si esto ocurre, vuelva a intentarlo más tarde o restrinja la lista para que se devuelvan menos registros. Para obtener más información sobre la restricción de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Exportar registros en listas

Puede exportar los registros que cumplen los criterios configurados en una lista. Después de que Oracle CRM On Demand exporte la lista de registros, puede guardarla descargando el archivo.

Puede exportar hasta 250 registros de la lista de forma inmediata. Cuando selecciona esta opción, se exportan los registros superiores de la lista (según el orden de clasificación actual de la lista) hasta un máximo de 250. También puede exportar todos los registros de una lista. Cuando exporta todos, la solicitud de exportación se pone en cola y se ejecuta como un trabajo por lote.

NOTA: En la aplicación estándar, el número de registros que se puede exportar en una lista no está limitado. No obstante, el administrador puede restringir el número de registros que puede exportar a la vez introduciendo un valor en el campo Número máximo de registros por exportación de lista de su rol de usuario. Si se ha especificado una restricción para su rol, no podrá exportar más registros de lo permitido, ya sea mediante una exportación inmediata o una solicitud de exportación que se ejecuta como un trabajo por lotes. Por ejemplo, si su rol especifica que puede exportar un máximo de 100 registros a la vez, se exportarán los registros superiores de la lista (según el orden de clasificación actual de la lista) hasta un máximo de 100.

Para exportar registros de una lista, su rol de usuario debe incluir el privilegio Lista - Exportar todos los campos o Lista - Exportar campos mostrados. Al exportar una lista de registros, el rol de usuario determina los campos que puede exportar de la siguiente manera:

- Si está activado el privilegio Lista - Exportar todos los campos en el rol de usuario, podrá exportar todos los campos de los registros o exportar únicamente los campos mostrados en la lista.
- Si está activado el privilegio Lista - Exportar campos mostrados en el rol de usuario pero no el privilegio Lista - Exportar todos los campos, podrá exportar únicamente los campos mostrados en su lista.

El procedimiento siguiente describe cómo exportar hasta 250 registros en una lista.

Para exportar hasta 250 registros en una lista

1. Abra la lista de registros que desee exportar.
2. En caso de que sea necesario, ordene la lista para que los registros que desee exportar aparezcan en la parte superior de la lista.

   CONSEJO: para ordenar la lista por columna, haga clic en el encabezado de la columna. Para ordenar la lista por la misma columna, pero en orden inverso, haga clic en el encabezado de la columna de nuevo.
3. En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista.
4. En la página Exportar lista:
   - En la sección Tipo de exportación de lista, seleccione la opción Exportación inmediata.
   - En las secciones Campos para exportar y Delimitador de campos, seleccione las opciones que desee.

     NOTA: La sección Campos para exportar está disponible solo si el rol de usuario tiene el privilegio Lista - Exportar todos los campos.
5. Haga clic en Exportar.
6. Haga clic en Descargar para descargar el archivo.

NOTA: Si selecciona Exportación inmediata en la sección Tipo de exportación de lista, no se le enviará ninguna notificación por correo electrónico cuando se complete el proceso de exportación.

El procedimiento siguiente describe cómo exportar todos los registros de la lista.

Para exportar todos los registros de la lista

1. Abra la lista de registros que desee exportar.
2. En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista.
3. En la página Exportar lista:
   - En la sección Tipo de exportación de lista, seleccione la opción Cola de exportación.
   - En las secciones Campos para exportar y Delimitador de campos, seleccione las opciones que desee.

     NOTA: La sección Campos para exportar está disponible solo si el rol de usuario tiene el privilegio Lista - Exportar todos los campos.

- Active la casilla de verificación Activar notificación de correo electrónico (aplicable solo a Cola de exportación) si desea que se envíe una notificación de correo electrónico una vez haya terminado el proceso de exportación.

  NOTA: Esta casilla de verificación está activada de forma predeterminada y solo se aplica si realiza una exportación en cola.

- Active la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación si desea que las URL se incluyan en el archivo CSV exportado.

  El valor predeterminado de la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación está controlado por dicha casilla en perfil de compañía. Puede optar por seleccionar o anular la selección de este parámetro para cada solicitud de exportación. Para obtener más información sobre esta casilla de verificación, consulte Configuración de los ajustes de integración (en la página 1246).

4. Haga clic en Exportar.

   Aparece la página Cola de solicitud de exportación personal.

5. Si la solicitud de exportación se encuentra en la sección Solicitudes pendientes de la página, haga clic en Actualizar para ver si la solicitud de actualización se ha completado.
6. Cuando aparezca la solicitud de exportación en la sección Solicitudes finalizadas de la página Cola de solicitud de exportación personal, haga clic en el enlace de lista o tipo de registro para abrir la página Detalle de solicitud de exportación de lista.
7. En la sección Solicitud de exportación - Adjunto de la página, seleccione Descargar en el menú de nivel de registro para el archivo adjunto y, a continuación, guarde el archivo ZIP.

   El archivo ZIP contiene un archivo de texto de resumen de la exportación y un archivo CSV con los registros exportados.

Podrá consultar más detalles sobre la solicitud de exportación en la página Cola de solicitud de exportación personal hasta que el período de retención especificado para las solicitudes de exportación de su compañía caduque. El archivo ZIP con los resultados de la solicitud de exportación está disponible en la página Cola de solicitud de exportación personal hasta que el período de retención especificado para los archivos adjuntos de la solicitud de exportación de su compañía caduque. Para obtener más información sobre la página Cola de solicitud de exportación personal, consulte Visualización de sus solicitudes de exportación (consulte Visualización de las solicitudes de exportación en la página 838).

Transferir la propiedad de los registros

Es propietario de un registro cuando su nombre de usuario se encuentra en el campo Propietario. Normalmente, puede ver y editar todos los registros de los que es propietario.

Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede convertirse automáticamente en el propietario de un registro al crear el registro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

También se convierte en el propietario de un registro cuando sucede lo siguiente:

- Tiene asignado el registro.
- Está en un grupo propietario del registro. Con la propiedad del grupo, su nombre puede aparecer en el campo Propietario.

Puede transferir la propiedad de la mayoría de los registros si:

- Es propietario del registro.
- Uno de sus subordinados directos es propietario del registro.
- El rol de usuario y niveles de acceso lo permiten.

NOTA: También podrá transferir la propiedad únicamente en los registros de cuentas, contactos y oportunidades si el propietario del registro le ha concedido derechos de acceso completo a dichos registros.

Para transferir la propiedad de un registro

1. Seleccione el registro.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle, haga clic en Editar para abrir la página Editar.

   NOTA: si su compañía tiene activada la función de edición en línea, no necesita abrir la página Editar. En su lugar, puede editar el campo Propietario directamente en la página Detalle.
3. Haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo Propietario.
4. En la ventana de búsqueda, haga clic en el enlace Apellidos de otro empleado.
5. Guarde el registro.

Uso compartido de registros (Equipos)

Con algunos tipos de registros es posible compartir un registro para que un equipo de usuarios pueda verlo. Los siguientes tipos de registros pueden compartirse entre un equipo:

- Cuenta
- Acreditación
- Actividad
- Solicitud
- Plan de negocio
- Certificación
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro del negocio
- Evento
- Examen
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Solicitud de MDF
- Objetivo
- Oportunidad
- Pedido
- Socio
- Cartera
- Solicitud de muestra
- Solicitud de servicio
- Solicitud de precios especiales

En el caso de los registros de cuenta, puede compartir también los registros de contacto y oportunidad enlazados a esos registros de cuenta.

Acerca de los modos de propiedad de registros y de los equipos

Dependiendo del modo de propiedad del registro que el administrador de su compañía haya configurado para el tipo de registro, un registro podría no tener un propietario. En su lugar, el registro podría tener un libro personalizado principal o podría no tener propietario o libro propietario principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50). Los modos de propiedad de registros sólo se aplican a tipos de registros que admiten libros.

Si el administrador de su compañía cambia el modo de propiedad de registros para un tipo de registro, un registro en el que anteriormente se hubiera quitado un propietario del registro la primera vez que el registro se actualizara después de cambiar el modo de propiedad del registro. Cuando esto sucede, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se quitan del equipo. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.

NOTA: en la aplicación estándar, el propietario anterior de los registros no se retiene como miembro del equipo, tal y como se describe aquí. Sin embargo, el administrador puede configurar el tipo de registro para que el propietario anterior del registro se retenga como miembro del equipo en el registro. Para obtener más información sobre la configuración de un tipo de registro para retener el propietario anterior como miembro del equipo, consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos en la página 1477).

Para compartir un registro, primero debe añadir la persona al equipo para el registro seleccionado. A continuación, especifique el perfil de acceso del usuario para ese registro.

NOTE: Puede agregar usuarios a un equipo de actividades en la sección de información relacionada con los usuarios de la página Detalles de la actividad. Al agregar un usuario a un equipo de la actividad, no puede especificar el perfil de acceso del usuario para el registro de actividades. Al usuario se le concede de forma automática el perfil de acceso Sólo lectura para la actividad. Si el nombre de un usuario aparece en el campo Delegado por de una actividad, se le concede de forma automática el perfil de acceso Completo a la actividad de forma automática. El nivel de acceso que tenga el usuario al registro depende de cómo esté configurado el perfil de acceso. Sin embargo, independientemente de cómo se haya configurado el perfil de acceso Sólo lectura, solo el propietario de la actividad y el usuario cuyo nombre aparece en el campo Delegado por de una actividad pueden eliminar usuarios de esa actividad. Para obtener más información sobre cómo agregar usuarios a actividades, consulte Programación de citas con otros (en la página 240).

El siguiente procedimiento describe cómo agregar uno o varios miembros del equipo a un único registro. Si el rol de usuario cuenta con el privilegio Miembros del equipo de asignación de lotes, puede enviar una solicitud de lote para asignar un miembro del equipo a una lista de registros o eliminarlo de ella. Todos los tipos de registro que admiten equipos admiten la funcionalidad de asignación de lotes, con la excepción del tipo de registro Actividad. Para obtener más información sobre cómo asignar un miembro del equipo a una lista de registros, consulte Asignación de un miembro del equipo a una lista de registros (en la página 162).

Para compartir un registro

1. Seleccione el registro.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles del registro, desplácese a la sección Equipo y haga clic en Añadir usuarios.
3. En la ventana Añadir usuario al equipo, haga clic en el icono Buscar que hay junto a Usuario.
4. En la ventana de búsqueda, seleccione un empleado.
5. Establecer roles y niveles de acceso:

NOTA: En función del tipo de registro y de la configuración, estas opciones pueden variar en su aplicación.

a (Opcional) Para explicar el rol que desempeña el registro enlazado en relación con el registro principal, seleccione una opción en la lista desplegable Rol de equipo.

b Para establecer los derechos de acceso del tipo de registro para los miembros del equipo, seleccione un perfil de acceso de la lista desplegable Acceso. Los perfiles de acceso disponibles de forma predeterminada son los siguientes:

- **Sólo lectura.** En la aplicación estándar, este perfil de acceso permite a los usuarios ver registros, pero no cambiarlos.
- **Editar.** En la aplicación estándar, este perfil de acceso permite a los usuarios actualizar registros.
- **Completo.** En la aplicación estándar, este perfil de acceso permite a los usuarios actualizar o eliminar registros.

NOTA: los administradores pueden cambiar los valores de acceso en los perfiles de acceso predeterminados.

El administrador de la compañía puede dejar disponible a los equipos otros perfiles de acceso.

NOTA: los gerentes tienen acceso de propietario a los registros de sus subordinados, independientemente de la configuración de la opción Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía y de sus selecciones en la lista desplegable de acceso. Para todos los usuarios, el nivel de acceso está determinado por el mayor nivel de acceso que está establecido en la aplicación. Si desea obtener más información sobre los perfiles de acceso, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 1531).

6 A continuación, haga clic en Guardar.

7 (Sólo equipos de la oportunidad) Para asignar todo o parte de los ingresos de la oportunidad a un miembro del equipo, realice lo siguiente:

a En la página Detalles de la oportunidad, en la sección Equipo de la oportunidad, haga clic en Editar usuarios.

b En la página Editar usuarios de equipo de oportunidad, en el campo División del porcentaje, introduzca el porcentaje del valor que va a asignarse al miembro del equipo.

El valor del campo División del porcentaje puede ser un número comprendido entre 0 (cero) y 100.

NOTA: El campo Dividir ingresos es de solo lectura y se calcula con el campo Porcentaje de división en el registro del equipo de la oportunidad y el campo Ingresos en el registro de la oportunidad.

c A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con los equipos de la oportunidad:

- Acerca de los equipos de la oportunidad (en la página 360)

Asignación de un miembro del equipo a una lista de registros

Puede enviar una solicitud de lote para asignar un miembro del equipo a una lista de registros o eliminarlo de una. Todos los tipos de registro que admiten equipos admiten la funcionalidad de asignación de lotes, con la excepción del tipo de registro Actividad. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten equipos, consulte Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160).

NOTA: No puede usar la funcionalidad de asignación de lotes para cambiar el perfil de acceso de un miembro existente de un equipo en un registro.

Antes de comenzar:

- Para asignar un miembro del equipo a una lista de registros o eliminarlo de una, el rol de usuario debe contar con el privilegio Miembros del equipo de asignación de lotes.
- Si es necesario, cree una lista para capturar los registros a los que desea agregar un miembro del equipo o de los cuales quiere eliminar uno. Para obtener más información sobre la creación y utilización de listas, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).
- En la aplicación estándar, los perfiles de acceso Sólo lectura, Editar y Completo están disponibles para que se los asigne al miembro del equipo para los registros de la lista. Si desea asignar un perfil de acceso diferente al miembro del equipo para los registros, asegúrese de que la casilla de verificación Se puede conceder a miembros de equipos está seleccionada en el perfil de acceso que desea asignar. Para obtener más información sobre los perfiles de acceso que puede asignar a los miembros del equipo, consulte Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160). Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).

El procedimiento siguiente describe cómo asignar un miembro del equipo a una lista de registros.

Para asignar un miembro del equipo a una lista de registros

1. Abra la lista de registros.
2. En la página Lista, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione Miembro del equipo de asignación de lotes.
3. En la página Miembro del equipo de asignación de lotes, haga clic en el icono Búsqueda (lupa) para ver el campo Usuario de destino.
4. En la ventana Buscar un usuario, seleccione el usuario que desea asignar como miembro del equipo.
5. Haga clic en el botón de selección Agregar.
6. En el campo Perfil de acceso, seleccione el perfil de acceso del miembro del equipo para los registros en la lista.
7. Haga clic en Asignar.

   Se abre la página Cola de solicitudes de asignación de lotes, que muestra su solicitud en la sección Solicitudes activas. Para obtener más información, consulte la Página Cola de solicitudes de asignación de lotes (en la página 2019).

Una vez procesada la solicitud, le será notificado por correo electrónico.

El usuario que seleccione no se agregará al registro si uno o varios de los siguientes factores se cumplen para ese registro:

- El usuario ya es miembro del equipo del registro. En este caso, la afiliación del usuario al equipo y el perfil de acceso de la afiliación del usuario al equipo para ese registro permanecerán inalteradas.
- Su acceso al registro no le permite agregar un miembro del equipo al registro.

El registro de la solicitud de asignación de lotes muestra detalles de algún registro que no están actualizados.

El procedimiento siguiente describe cómo eliminar un miembro del equipo de una lista de registros.

Para eliminar un miembro del equipo de una lista de registros

1. Abra la lista de registros.
2. En la página Lista, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione Miembro del equipo de asignación de lotes.
3. En la página Miembro del equipo de asignación de lotes, haga clic en el icono Búsqueda (lupa) para ver el campo Usuario de destino.
4. En la ventana Buscar un usuario, seleccione el usuario que desea eliminar del equipo.
5. Haga clic en el botón de selección Eliminar.

6 Haga clic en Asignar.

Se abre la página Cola de solicitudes de asignación de lotes, que muestra su solicitud en la sección Solicitudes activas.

Una vez procesada la solicitud, le será notificado por correo electrónico.

El usuario que seleccione no se eliminará del registro si uno o varios de los siguientes factores se cumplen para ese registro:

- El usuario es el propietario del registro.
- El usuario y el propietario del registro son miembros del mismo grupo de usuarios.
- (Solo para el tipo de registro de oportunidades potenciales) El usuario es el vendedor de ese registro, es decir, el nombre del usuario aparece en el campo Vendedor del registro.
- Su acceso al registro no le permite eliminar un miembro del equipo del registro.

El registro de la solicitud de asignación de lotes muestra detalles de algún registro que no están actualizados.

Modificación del libro personalizado principal en un registro

En función del modo de propiedad de registros que configure el administrador de la compañía para un tipo de registro, un registro de ese tipo puede tener un libro personalizado principal asociado, en lugar de tener un propietario. Puede cambiar el libro personalizado principal de un registro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Para cambiar el libro personalizado principal de un registro

1 En la página de detalles del registro, en el campo Libro, haga clic en el icono Búsqueda.
2 En la ventana de búsqueda, busque el libro personalizado que desee asociar al registro y, a continuación, haga clic en Seleccionar.

NOTA: solo se pueden asociar a un registro los libros que contengan datos.

El libro personalizado que fuese el libro principal anterior del registro se eliminará del registro. Si desea que el libro personalizado se asocie al registro, debe agregarlo al registro en la sección Libro de la página de detalles del registro.

NOTA: no se puede editar la casilla de verificación Principal de un registro de libro personalizado, en la sección de información relacionada de libro de la página de detalles de un registro.

Actualizar grupos de registros

Muchos tipos de registros de nivel superior admiten la característica Actualización masiva, que permite actualizar los valores de los campos de un grupo de registros al mismo tiempo. Por ejemplo, es posible que desee cambiar la propiedad de un lote de registros a un empleado diferente. Puede hacerlo actualizando grupos de registros.

NOTA: Ciertos tipos de registros que son específicos de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition no admiten la característica Actualización masiva, como Respuesta al mensaje, Plan de mensajería, Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería, Informe de auditoría de inventario, Período de inventario, Renuncia de muestra, Transacción de muestra e Ítem de transacción.

Para los tipos de registro que admiten la característica Actualización masiva, puede actualizar valores hasta en 100 registros seleccionados al mismo tiempo. Si hay más de 100 registros en la lista, puede repetir la tarea hasta que se hayan actualizado todos los registros. O bien, puede restringir la lista para que sólo estén presentes los registros que desee actualizar.

Al actualizar los grupos de registros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Para actualizar un grupo de registros, su rol de usuario debe tener al menos uno de los siguientes privilegios: Actualización masiva de cualquier campo o Campos disponibles editables para actualización masiva disponibles en el diseño de página. Si su rol de usuario no tiene al menos uno de estos privilegios, no podrá utilizar la característica Actualización masiva.

  Si su rol de usuario tiene el privilegio Campos disponibles editables para actualización masiva en el diseño de página y no tiene el privilegio Actualización masiva de cualquier campo, el conjunto de campos que puede actualizar a través de la función Actualización masiva está restringido. Puede actualizar sólo los campos editables para usted en el diseño de la página Detalles asignado al rol de usuario para el tipo de registro. Para los tipos de registro que tienen un diseño dinámico, puede actualizar sólo los campos en un registro editables para usted en el diseño de la página Detalles que se aplica a ese registro.

  Si su rol de usuario tiene el privilegio Actualización masiva de cualquier campo, el conjunto de campos que puede actualizar a través de la característica Actualización masiva no está restringido, independientemente de si el rol de usuario tiene el privilegio Campos disponibles editables para actualización masiva en el diseño de página y de si la página de detalles diseño es estática o dinámica.

  NOTA: Algunos campos de sistema siempre son de solo lectura y solo pueden ser actualizados por Oracle CRM On Demand. Algunos ejemplos de campos que siempre son de solo lectura son el campo Creado y el campo Creado: Fecha; ambos están disponibles en muchos tipos de registros.

- Si el diseño de página Detalles asignado a su rol de usuario para el tipo de registro que va a actualizar es un diseño estático, puede que algunos campos sean necesarios para algunos registros de la lista y no necesarios para otros registros. De la misma forma, puede que algunos campos sean editables para algunos registros de la lista y de sólo lectura para otros. Además, si cambia el valor del campo de la lista de opciones principal para el diseño dinámico como parte de la operación de actualización masiva, puede que algunos campos que no se necesitaban ahora sean necesarios, y que algunos campos que eran editables ahora se conviertan en campos de sólo lectura. La operación de actualización masiva falla para un registro en las siguientes circunstancias:
  - Si actualiza un campo que es necesario en el diseño para el registro a un valor nulo.
  - Si actualiza un campo que es de sólo lectura en el diseño para el registro.
- Si utiliza la característica Actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros de oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas. Si desea que el procentaje de probabilidad de las oportunidades cambie cuando se actualice la etapa de ventas, debe cambiar la etapa de ventas de cada registro individualmente o a través de los servicios web. Para obtener información sobre los servicios web, consulte Integración de servicios web (en la página 2010).
- No puede actualizar campos de direcciones individuales en registros, como cuentas, contactos y oportunidades potenciales, entre otros, mediante la característica Actualización masiva. Sin embargo, si su compañía utiliza direcciones compartidas, podrá actualizar los campos en los registros de direcciones de nivel superior. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Direcciones y Uso compartido de direcciones entre registros de cuenta, contacto, concesionario y socio (en la página 383).

NOTA: Puede utilizar la característica Actualización masiva para actualizar los valores en campos de un grupo de registros de ingresos de producto vinculado a una oportunidad en el mismo momento. Para obtener más información sobre la actualización de valores en un grupo de registros de ingresos de producto de oportunidad, consulte Enlace de productos con oportunidades (consulte Linking Products to Opportunities en la página 351).

Antes de comenzar:

- Si es necesario, cree una lista para capturar los registros que desee actualizar. Para obtener más información sobre la creación y utilización de listas, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).
- Para actualizar un grupo de registros, su rol de usuario debe tener al menos uno de los siguientes privilegios: Actualización masiva de cualquier campo o Campos disponibles editables para actualización masiva disponibles en el diseño de página.
- Para obtener información sobre los valores que están disponibles para seleccionarlos cuando se actualiza el campo Etapa de ventas en los registros de oportunidades, consulte Acerca de las etapas de ventas y la

característica de actualización masiva (consulte Acerca de las etapas de venta y la característica de actualización masiva en la página 361).

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar los registros seleccionados de una lista.

Para actualizar los registros seleccionados de una lista

1. Abra la lista de registros que desee actualizar.

   NOTA: al utilizar la funcionalidad Actualización masiva, solo puede actualizar los registros que se muestran en la página de lista. Por ejemplo, si muestra solo 10 registros en la página de lista, solo podrá actualizar esos 10 registros. Puede mostrar un máximo de 100 registros en la página Lista.

2. En caso de que sea necesario, ordene la lista para que los registros que desee actualizar aparezcan en la parte superior de la lista.

   CONSEJO: para ordenar la lista por columna, haga clic en el encabezado de la columna. Para ordenar la lista por la misma columna, pero en orden inverso, haga clic en el encabezado de la columna de nuevo.

3. En la página Lista de registros, haga clic en Menú y seleccione Actualización masiva.
4. En el paso 1, desmarque la casilla de verificación de los registros que no desee actualizar y haga clic en Siguiente.

   NOTA: De forma predeterminada, la casilla de verificación está seleccionada en todos los registros para los que tiene acceso de edición. Si no tiene acceso de edición para un registro, la casilla de verificación de ese registro no está seleccionada, y no podrá seleccionarla.

5. En el paso 2, seleccione los campos que desee actualizar e introduzca los nuevos valores para esos campos.

   Puede seleccionar hasta cinco campos para que se actualicen con los nuevos valores. Para eliminar los valores existentes de un campo, deje la columna Valor en blanco en el paso 2.

6. Haga clic en Finalizar.

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 (en la página 169).

NOTE: For information about what happens when you merge divisions, see About Merging Divisions and Deleting Divisions (consulte Acerca de la combinación y eliminación de divisiones en la página 1276).

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 (consulte Campos de cuenta: preparación de la importación en la página 1816), Contact Fields: Import Preparation (en la página 1859), Dealer Fields: Import Preparation, and Partner Fields: Import Preparation (consulte Campos de socios: preparación de la importación en la página 1946). 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 (consulte Acerca de la retención de libros personalizados enlazados al combinar registros en la página 170).

  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 (consulte Acerca de la combinación y eliminación de divisiones en la página 1276), 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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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 (consulte Acerca de la retención de libros personalizados enlazados al combinar registros en la página 170).
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

Acerca de la retención de libros personalizados enlazados al combinar registros

Al combinar dos o más registros, los libros personalizados que estén enlazados al registro principal se retienen siempre, pero los libros personalizados enlazados a los registros duplicados no se enlazan automáticamente al registro principal. Esto significa que, si un usuario tiene acceso a un registro duplicado a través de la afiliación de

un libro personalizado enlazado con el registro duplicado y, si el usuario no tiene acceso a ese registro duplicado o principal a través de ningún otro componente de control de acceso, dicho usuario no tendrá acceso al registro principal una vez que se combinen los registros, a menos que enlace manualmente el libro correspondiente al registro principal después de combinar los registros.

Sin embargo, si el administrador selecciona la casilla de verificación Activar combinación de libros de registros duplicados en el perfil de la compañía, al combinar dos o más registros, un paso adicional de la operación de combinación proporciona la opción de enlazar los libros personalizados de los registros duplicados al registro principal.

Modos de propiedad de registro y combinación de registros

Si selecciona la opción de enlazar los libros personalizados de los registros duplicados al registro principal al combinar dos o más registros, el modo de propiedad del registro configurado para el tipo de registro determina los libros personalizados que se enlazan al registro principal al combinar los registros, tal y como se describe en las siguientes secciones.

Modo usuario

Si el tipo de registro se configura en modo de usuario, al combinar los registros ocurre lo siguiente:

- El campo Libro del registro principal muestra el libro de usuario para el propietario del registro principal.
- Todos los libros personalizados enlazados a los registros duplicados se enlazan al registro principal en la sección de información relacionada Libros de la página Detalle del registro principal.
- Todos los libros personalizados enlazados con el registro principal siguen estando enlazados con el registro principal en la sección de información relacionada de libros de la página de detalles del registro principal.
- Los enlaces a los libros personalizados no se quitan de los registros duplicados. Si más adelante restaura un registro duplicado eliminado, los libros personalizados se siguen enlazando al registro.

Modo libro

Si el tipo de registro se configura en modo de libro, al combinar los registros ocurre lo siguiente:

- El libro personalizado seleccionado en el campo Libro del paso 2 de la operación de combinación se convierte en el libro principal del registro principal. Si selecciona el libro del registro principal, el libro principal de cada uno de los registros duplicados se enlaza al registro principal en la sección de información relacionada Libros de la página Detalle del registro principal. Sin embargo, si selecciona un libro de un registro duplicado como el libro principal, el que era el libro principal del registro principal no se enlaza automáticamente al registro principal.
- Todos los libros personalizados enlazados a los registros duplicados se enlazan al registro principal en la sección de información relacionada Libros de la página Detalle del registro principal.
- Todos los libros personalizados no principales que estaban enlazados con el registro principal siguen estando enlazados con el registro principal en la sección de información relacionada de libros de la página de detalles del registro principal.
- Los enlaces a los libros personalizados no se quitan de los registros duplicados. Si más adelante restaura un registro duplicado eliminado, los libros personalizados se siguen enlazando al registro.

Modo mixto

Si el tipo de registro se configura en modo mixto, al combinar los registros ocurre lo siguiente:

- Si tanto el registro principal como los registros duplicados tienen un propietario asignado, el comportamiento será el mismo que si se configura el tipo de registro en modo Usuario.
- Si tanto el registro principal como los registros duplicados tienen un libro personalizado principal asignado, el comportamiento será el mismo que si se configura el tipo de registro en modo Libro.
- Si el registro principal tiene un propietario asignado y uno o más de los registros duplicados tienen un libro personalizado principal asignado, al combinar los registros ocurre lo siguiente:

- El libro seleccionado en el campo Libro del paso 2 de la operación de combinación se muestra en el campo Libro del registro principal una vez combinados los registros. Si selecciona un libro personalizado de un registro duplicado, dicho libro personalizado se convierte en el libro principal del registro principal y el campo Propietario del registro principal no se rellena.

  Si selecciona el libro de usuario del registro principal o un libro de usuario de un registro duplicado, dicho usuario se convierte en el propietario del registro principal y el campo Libro del registro principal muestra el libro de usuario del propietario del registro principal. El registro principal no tiene ningún libro personalizado principal asignado.
- Todos los libros personalizados enlazados a los registros duplicados, incluido cualquier libro personalizado que fuera el libro principal en un registro duplicado, se enlazan al registro principal en la sección de información relacionada Libros de la página Detalle del registro principal.
- Todos los libros personalizados enlazados con el registro principal siguen estando enlazados con el registro principal en la sección de información relacionada de libros de la página de detalles del registro principal.

- Si el registro principal tiene un libro personalizado principal asignado y uno o más de los registros duplicados tienen un propietario asignado, ocurre lo siguiente:
  - El libro seleccionado en el campo Libro del paso 2 de la operación de combinación se muestra en el campo Libro del registro principal una vez combinados los registros. Si selecciona el libro personalizado principal del registro principal o un libro personalizado de un registro duplicado, dicho libro personalizado se convierte en el libro personalizado principal del registro principal y el campo Propietario del registro principal no se rellena.

    Si selecciona un libro de usuario de un registro duplicado, dicho usuario se convierte en el propietario del registro principal y el campo Libro del registro principal muestra el libro de usuario de ese usuario. El registro principal no tiene ningún libro personalizado principal tras combinar los registros. El libro personalizado que fuese el libro principal del registro principal no se enlaza automáticamente con el registro principal al combinar los registros.
  - Todos los libros personalizados enlazados a los registros duplicados se enlazan al registro principal en la sección de información relacionada Libros de la página Detalle del registro principal.
  - Todos los libros personalizados no principales que estaban enlazados con el registro principal siguen estando enlazados con el registro principal en la sección de información relacionada de libros de la página de detalles del registro principal.
  - Los enlaces a los libros personalizados no se quitan de los registros duplicados. Si más adelante restaura un registro duplicado eliminado, los libros personalizados se siguen enlazando al registro.

Acerca de la información de los enlaces a libros personalizados

Si se enlaza un libro personalizado al registro principal así como a un registro duplicado antes de combinar los registros, la información del enlace al libro del registro principal se retiene al combinar los registros, incluida la configuración de la casilla de verificación Asociación automática. Si se enlaza un libro personalizado a un registro duplicado, pero no se enlaza al registro principal antes de combinar los registros, al enlazar el libro personalizado al registro principal después de combinar los registros ocurre lo siguiente:

- La casilla de verificación Asociación automática del enlace con el registro principal no está seleccionada, incluso si dicha casilla se seleccionó en el enlace con el registro duplicado.
- Los campos Fecha de inicio y Fecha de finalización del enlace con el registro principal se rellenan con la información de los campos correspondientes del enlace con el registro duplicado, o bien se dejan en blanco en caso de que no se rellenaran en el enlace con el registro duplicado.

Temas relacionados

Para obtener más información acerca de los modos de propiedad de los registros, consulte el tema siguiente:

- Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50)

Adición de notas

Para los tipos de registros que son compatibles con la característica de notas, puede agregar una nota de dos formas diferentes:

- Haciendo clic en el icono de nota situado en la parte superior derecha de la página de detalles del registro. Esto está disponible si se ha activado el centro de mensajes para su compañía. Gracias a este método, podrá agregar notas a una lista de notas del registro y suscribirse a las notas agregadas al registro.
- Haciendo clic en Nuevo en la sección Notas.

Generalmente, si el administrador de la compañía ha puesto disponible el icono de nota, la sección Notas no estará disponible. Sin embargo, si está presente la sección Notas, las notas que agregue a la lista de notas se agregarán también a la sección Notas.

Para obtener más información sobre el centro de mensajes, consulte Trabajar con el centro de mensajes (en la página 47). Para obtener más información sobre el uso de la lista de notas, consulte Trabajar con la lista de notas (en la página 175).

El método utilizado para crear notas no crea diferencias en los permisos de acceso a la nota.

Para agregar una nota mediante el icono de nota

1. Seleccione el registro.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles, haga clic en el icono de nota.
3. Haga clic en Nueva nota.
4. En la línea superior de la nota, rellene el asunto.
5. Para evitar que otros usuarios puedan ver la nota, active la casilla de verificación Privada.

   Para obtener información sobre cómo la casilla de verificación Privada controla el acceso a la nota, consulte Página Editar notas (en la página 174).
6. A continuación, haga clic en Guardar.

Para agregar una nota en la sección Notas

1. Seleccione el registro.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles, desplácese a la sección Notas y haga clic en Nueva en la barra de título Notas.
3. En la página Editar notas, rellene los campos Descripción (opcional) y Asunto.

   NOTA: En función de la configuración de su compañía, puede que disponga de un editor HTML para el campo Descripción. Para obtener más información, consulte Acerca del editor HTML (consulte About the HTML Editor en la página 67).
4. Para evitar que otras personas puedan ver la nota, seleccione Privada.

   Para obtener información sobre cómo la casilla de verificación Privada controla el acceso a la nota, consulte Página Editar notas (en la página 174).
5. Guarde el registro.

Página Editar notas

La página Editar notas permite añadir una nota a un registro o actualizar información en una nota existente. Muestra todo el conjunto de campos de un registro de nota. En la tabla siguiente se describen los campos de la página Editar notas.

Campo	Descripción
Asunto	Campo de texto necesario en el que se introduce una descripción breve del contenido o finalidad de la nota.
Privada	Si es el creador de la nota, la casilla de verificación Privada funciona de la forma siguiente: ■ Si no activa la casilla de verificación Privada o si desactiva la casilla de verificación después de haberla activado anteriormente, cualquiera con acceso al registro puede ver la nota en el registro. ■ Si activa la casilla de verificación Privada, la nota no estará visible de forma predeterminada para el resto de usuarios, aunque esté enlazada a un registro visible para los demás. Sin embargo, la nota puede estar visible para algunos usuarios. Los usuarios que tienen activado el privilegio Ver notas privadas en el rol de usuario tienen visibilidad para todas las notas que tienen seleccionada la casilla de verificación Privada, independientemente del propietario de la nota. El privilegio Ver notas privadas no permite al usuario actualizar o eliminar notas con la casilla de verificación Privada activada y que pertenezcan a otro usuario. Normalmente, el privilegio Ver notas privadas se concede únicamente a los administradores de una compañía. Si activa la casilla de verificación Privada en una nota que no ha creado, solo el creador de la nota y los usuarios con el privilegio Ver notas privadas pueden verla después de guardar los cambios. Usted y los otros usuarios no podrán ver la nota. Sin embargo, el nombre aparece en el campo Propietario de la nota.
Descripción	Contenido de la nota. El número máximo de caracteres permitidos es 16.350. **NOTA:** se aplican diferentes restricciones al importar notas a Oracle CRM On Demand (consulte Campos de nota: preparación de la importación (en la página 1932)). En función de la configuración de su compañía, puede que disponga de un editor HTML para el campo Descripción. Para obtener más información, consulte Acerca del editor HTML (consulte About the HTML Editor en la página 67).

Página Notas (Lista)

La página Notas muestra todas las notas enlazadas a un registro. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Notas:

Para	Realice estos pasos
Crear una nota	En la barra de título Notas, haga clic en el botón Nueva nota. En la página Editar notas, especifique la información necesaria y guarde el registro.

Para	Realice estos pasos
Eliminar una nota	Haga clic en el enlace Eliminar de la fila del registro que desea eliminar. Dispone de 30 días para restablecer los elementos eliminados.
Buscar una nota	Haga clic en un encabezado de columna para ordenar los datos de esa columna. Si los controles de búsqueda alfabética están disponibles, podrá hacer clic en el encabezado de la columna Asunto y, a continuación, en una letra de la barra Alfa para buscar notas en las que el asunto comienza con esa letra. Para ver las notas que comienzan por números, haga clic en 0-9. **NOTA:** si su idioma de usuario es coreano, japonés, chino simplificado o chino tradicional, los controles de búsqueda alfabética no están disponibles.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Actualizar una nota	Haga clic en el enlace Editar en la fila del registro que desea actualizar. En la página Editar notas, actualice la información y guarde el registro. Si está activada la edición en línea para la compañía, también puede editar los campos visualizados en la página Nota en línea.
Marcar una nota como privada	Haga clic en el enlace Editar en la fila del registro que desea actualizar. En la página Editar notas, active la casilla de verificación Privada. Si está activada la edición en línea para la compañía, también puede activar la casilla de verificación Privada en línea en la página Nota. **NOTA:** algunos usuarios tienen acceso a notas que pertenecen a otros usuarios y que tienen la casilla de verificación Privada seleccionada. Para obtener más información sobre cómo la casilla de verificación Privada controla el acceso a la nota, consulte Página Editar notas (en la página 174).
Ver detalles de la nota	Haga clic en el enlace Editar en la fila del registro que desea ver. En la página Editar notas, compruebe los detalles de la nota.

Trabajar con la lista de notas

Si su compañía tiene activada esta función, las páginas de detalles del registro contienen un icono de nota en la parte superior derecha de la página. El número situado junto a este icono indica el número de notas adjunto al registro.

Al hacer clic en el icono de nota, aparece la lista de notas. En cada nota, aparece el nombre del usuario que la haya creado, junto con el asunto o la primera parte del texto de la nota, si no hay asunto. Aparece también la fecha de la nota o, si la nota es de la fecha actual, la hora.

Desde la lista de notas puede realizar las acciones siguientes:

Para	Realice estos pasos
Ver una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión.
Crear una nota nueva	Haga clic en Nueva nota. Escriba un asunto en la primera línea, escriba la nota y haga clic en Guardar. La nota se envía al centro de mensajes de todos los usuarios que se han suscrito al registro. Desde el centro de mensajes, los usuarios pueden hacer clic en un enlace en la nota para desplazarse al registro.
Suscribirse a notas del registro	Haga clic en Suscribir. Para obtener más información, consulte Suscribirse a notas (en la página 176).
Eliminar una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en Eliminar. Esta acción elimina la nota del centro de mensajes y las páginas de detalle del registro.
Ver detalles del usuario que ha enviado una nota	Desplácese hasta la nota en cuestión y haga clic en el nombre de usuario. Aparece la página de detalles del usuario.

Suscribirse a notas

Puede suscribirse a las notas que se agreguen a un registro de forma que cuando alguien agregue una nota al registro, la nota se envíe al centro de mensajes. Puede suscribirse a las notas de cualquier registro al que tenga acceso.

Desde el centro de mensajes, puede hacer clic en el enlace de una nota de un registro para navegar al registro.

Para obtener más información sobre el centro de mensajes, consulte Trabajar con el centro de mensajes (en la página 47).

Para suscribirse a las notas de un registro

1. Seleccione el registro.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalles, haga clic en el icono de nota.
3. Haga clic en el botón Suscribir.

   La etiqueta del botón cambia al estado de Eliminar suscripción. Puede cancelar la suscripción haciendo clic en el botón Anular suscripción.

Enviar notas a otros usuarios

Puede enviar una nota a otros usuarios haciendo clic en el icono de nota que aparece junto al nombre de usuario en la aplicación. La nota se envía al centro de mensajes del usuario.

Puede utilizar esta función con los campos asociados al nombre de usuario, como Nombre, Propietario, Creado por y Modificado por. Estos campos aparecen en las páginas de detalles, listas y otros lugares de la aplicación.

Desde el centro de mensajes, puede responder a las notas de otros usuarios.

Puede agregar registros de usuarios a la sección de registros favoritos en la barra Acción. Esto permite acceso rápido a los usuarios a los que suele enviar mensajes.

Para obtener información sobre el uso del centro de mensajes, consulte Trabajar con el centro de mensajes (en la página 47)

Para enviar una nota a otro usuario

1. Desplace el puntero por el campo asociado al nombre de usuario para que aparezca el icono de nota.
2. Haga clic en el icono de nota
3. Escriba la nota y haga clic en Guardar.

Cómo trabajar con archivos adjuntos

Dependiendo de cómo haya configurado los perfiles de acceso y el rol de usuario el administrador de la compañía, podrá adjuntar archivos (y en algunos casos, direcciones URL) a distintos tipos de registro. Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos, consulte los siguientes temas:

- Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos y direcciones URL a través del ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado, consulte Adjuntar archivos y direcciones URL a registros (consulte Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros en la página 179).
- Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros que admiten campos de archivos adjuntos, consulte Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos (en la página 184).

Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado y una lista de los tipos de registro que admiten campos de archivos adjuntos, consulte Acerca de los archivos adjuntos (en la página 177).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener más información sobre los archivos adjuntos:

- Acerca de los archivos adjuntos (en la página 177)
- Ítems relacionados con archivos adjuntos (en la página 182)
- Página de lista de archivos adjuntos (en la página 183)

Acerca de los archivos adjuntos

Dependiendo del tipo de registro y de cómo el administrador de la compañía haya configurado Oracle CRM On Demand, puede adjuntar archivos a algunos registros de las siguientes formas:

- Mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos de registros principales
- Mediante campos de archivos adjuntos

Acerca del ítem relacionado Archivos adjuntos

En algunos tipos de registro, el administrador de la compañía puede agregar el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado al diseño de la página de registro. A continuación, puede enlazar varios archivos adjuntos a un registro principal. Un archivo adjunto enlazado de esta forma a un registro principal puede contener un archivo o una URL.

Los siguientes tipos de registro admiten los ítems relacionados con los archivos adjuntos preconfigurados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 y 03
- Concesionario

- Evento
- Fondo
- Solicitud de fondo
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Socio
- Afiliación al programa
- Solicitud de servicio
- Solución

También se pueden enlazar archivos adjuntos a registros de alertas y registros de etapa de ventas.

Para obtener información sobre cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos preconfigurado, consulte los siguientes temas:

- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Ítems relacionados con archivos adjuntos (en la página 182)
- Página de lista de archivos adjuntos (en la página 183)

Acerca de los campos de archivos adjuntos

En los siguientes tipos de registro, puede adjuntar un único archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos. Dependiendo de la forma en que el administrador de la compañía haya configurado los diseños de página, es posible que los campos de archivos adjuntos estén disponibles en los siguientes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01,02, 03, 04 y superiores

  NOTA: el administrador de la compañía también puede configurar tipos de registro Objeto personalizado como ítems relacionados en otros tipos de registro. Si hay campos de archivos adjuntos disponibles en el tipo de registro Objeto personalizado relacionado, podrá adjuntar un archivo a cada registro relacionado. Estas configuraciones le permiten enlazar varios archivos a un registro principal. Para obtener más información, consulte Acerca de las configuraciones de archivos adjuntos (consulte Acerca de la configuración de los archivos adjuntos en la página 1478).

- Informe de auditoría de inventario
- Transacción de muestra
- Firma

Los siguientes tipos de registro también admiten campos de archivo adjunto. Sin embargo, estos tipos de registro sólo pueden utilizarse como ítems relacionados, de la siguiente manera:

- Archivo adjunto de acreditación

  El tipo de registro Archivo adjunto de acreditación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Acreditación.

- Archivo adjunto de aplicación

  El tipo de registro Archivo adjunto de aplicación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Aplicación.

- Archivo adjunto de plan de negocio

  El tipo de registro Archivo adjunto de plan de negocio puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Plan de negocio.

- Archivo adjunto de certificación

  El tipo de registro Archivo adjunto de certificación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Certificación.

- Archivo adjunto de curso

  El tipo de registro Archivo adjunto de curso puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Curso.
- Archivo adjunto de examen

  El tipo de registro Archivo adjunto de examen puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Examen.
- Archivo adjunto de solicitud de MDF

  El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de MDF puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de MDF.
- Archivo adjunto de objetivo

  El tipo de registro Archivo adjunto de objetivo puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Objetivo.
- Archivo adjunto de programa de socios

  El tipo de registro Archivo adjunto de programa de socios puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Programa de socios.
- Archivo adjunto de póliza

  El tipo de registro Archivo adjunto de póliza puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Póliza.
- Archivo adjunto de solicitud de precios especiales

  El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de precios especiales puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de precios especiales.

Algunos de estos tipos de registro son específicos de un sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y puede que no estén disponibles en su edición de Oracle CRM On Demand.

Para obtener más información sobre cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos, consulte Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos (en la página 184).

Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros

NOTA: este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte Acerca de los archivos adjuntos (en la página 177).

En los tipos de registros que son compatibles con los ítems relacionados con archivos adjuntos, puede adjuntar archivos y URL a un registro principal. Después de adjuntar un archivo o una URL al registro, puede:

- Ver el archivo adjunto
- Seleccionar otros datos adjuntos.
- Si se trata de un archivo adjunto, actualizar el contenido del archivo y reemplazar el archivo anterior por el revisado.

Al adjuntar archivos a los registros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Puede cargar archivos comprimidos, incluidos archivos .zip.
- Debido a motivos de seguridad y protección de datos, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos ejecutables con extensiones de archivo como .exe o .bat.

  NOTA: cuando un usuario hace clic en un archivo ejecutable con una extensión como .exe o .bat, el usuario tiene la opción de ejecutar el archivo o guardarlo. Para evitar que los usuarios ejecuten sin darse cuenta un

archivo ejecutable directamente desde Oracle CRM On Demand de esta forma, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos con estas extensiones a los registros. Sin embargo, puede solucionarlo temporalmente dándole una extensión distinta al archivo antes de cargarlo. Si le da al archivo una extensión de archivo como .txt, el usuario que haga clic en el archivo no tiene la posibilidad de ejecutarlo. El usuario debe guardar el archivo en un equipo local, cambiar la extensión del archivo a la extensión correspondiente para el archivo ejecutable y, a continuación, ejecutar el archivo ejecutable.

- Un nombre de archivo puede contener cualquier carácter que admitan los nombres de archivo de Microsoft Windows.
- En el caso de archivos que se cargan como anexos en registros mediante la sección de información relacionada preconfigurada Anexos, no puede cargar dos ar archivos con el mismo nombre de archivo como archivo adjunto al mismo registro principal. No obstante, todas las fotografías que se cargan desde dispositivos móviles que utilizan el sistema operativo iOS reciben el mismo nombre por parte del dispositivo móvil. Para garantizar la unicidad de los nombres de archivos dentro del conjunto de anexos vinculados a un registro principal, Oracle CRM On Demand agrega la hora actual al nombre de archivo de todos los archivos así. Esto significa que si carga el mismo archivo como archivo adjunto más de una vez desde un dispositivo móvil que utiliza el sistema operativo iOS, el archivo se agrega como archivo adjunto cada vez que lo carga, pero los nombres de archivo de los archivos adjuntos en Oracle CRM On Demand son distintos.
- Todos los archivos que intenta cargar se exploran en busca de virus. Si se encuentra un virus en el archivo, éste no se carga y aparece un mensaje.
- Los archivos cargados deben tener menos de 20 MB. Si tiene un archivo más grande, piense en las siguientes opciones:
  - Comprima el archivo para reducir su tamaño.
  - Divida el archivo en archivos más pequeños (y comprímalos si es necesario).
  - Coloque el archivo en un servidor público e indique la ruta y el nombre de archivo del mismo en lugar de ajuntar el archivo al registro.

Para adjuntar un archivo o una dirección URL a un registro

1. Seleccione el registro al que desea adjuntar el archivo o la dirección URL.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Añadir archivo adjunto o Añadir URL en la barra de título.

   NOTA: si desea enviar usuarios a un servidor público para acceder al archivo, haga clic en Agregar URL en lugar de en Agregar archivo adjunto y siga el procedimiento para agregar una URL y no un archivo.
3. En la página Editar archivo adjunto, realice lo siguiente:
   - Si se trata de un archivo adjunto, haga clic en el botón Examinar que hay junto al campo Archivo y seleccione el archivo. Después de seleccionar el archivo, el campo Nombre del archivo adjunto muestra el nombre del archivo sin la extensión de archivo de forma predeterminada. Si desea utilizar un nombre diferente al nombre mostrado que identifica el archivo adjunto, cambie el valor del campo Nombre del archivo adjunto.

     NOTA: Si está utilizando un dispositivo con una versión del sistema operativo iOS compatible con Oracle CRM On Demand, la opción de realizar una fotografía o un vídeo también está disponible. Después de tomar la fotografía o el vídeo, se carga automáticamente en Oracle CRM On Demand como archivo adjunto.
   - En el caso de que adjunte una dirección URL, rellene el campo URL en la dirección URL (por ejemplo: www.crmondemand.com) y el campo Nombre del archivo adjunto con un nombre mostrado que identifique la dirección URL. La longitud máxima permitida para la dirección URL es de 1999 caracteres.

Si introduce una cadena de texto que empieza por http:// o https:// en un campo de URL, el texto se puede convertir automáticamente en un enlace tras guardar el valor de campo. La casilla de verificación Convertir valores de texto de URL en enlaces del perfil de la compañía determina el comportamiento del texto en el campo de URL de la siguiente forma:

- Si se selecciona la casilla de control en el perfil de la compañía, el texto se convierte automáticamente en un enlace después de guardar el valor de campo.
- Si la casilla de control no está seleccionada, el texto no se convierte en un enlace.

NOTA: si ha colocado un archivo adjunto en un servidor público, rellene el campo URL con la ruta de acceso y el nombre del archivo utilizando la directiva file:, como file:////*<nombre_equipo>*/*<directorio>*/*<file_name>*, con 5 barras después de file:, por ejemplo, file:////scdept/attachments/products.xls. Para obtener información sobre la compatibilidad del explorador para el sistema de archivos local y la dirección URL de la ruta compartida utilizando el protocolo file:, consulte la documentación del producto del explorador.

4 En la página Editar archivo adjunto:
   - Si desea agregar otro documento del mismo tipo (archivo o URL), haga clic en Guardar y Nuevo.
   - Si ha terminado de agregar archivos adjuntos de este tipo, haga clic en Guardar.

Para ver datos adjuntos

1 Seleccione el registro al que está adjunto el archivo o la dirección URL.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Ver en la fila adecuada.

Para seleccionar otros datos adjuntos

1 Seleccione el registro al que está adjunto el archivo o la dirección URL.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en el enlace Nombre de archivo adjunto correspondiente a los datos adjuntos que desea reemplazar.
3 En la página Editar archivo adjunto, realice lo siguiente:
   - Si se trata de un archivo adjunto, haga clic en el botón Examinar y seleccione el nuevo archivo. Después de seleccionar el nuevo archivo, el campo Nombre del archivo adjunto se actualiza automáticamente para mostrar el nombre del nuevo archivo sin la extensión de archivo. Actualice el campo Nombre de archivo adjunto, si es necesario.
   - Si se trata de una dirección URL adjunta, rellene el campo URL con la nueva dirección URL y actualice el campo Nombre de archivo adjunto, si es necesario.
4 En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

   CONSEJO: Para comprobar que ha especificado la información correcta de los datos adjuntos, haga clic en el enlace Atrás hasta volver a la página Detalle del registro original. En la sección Archivos adjuntos, revise el nuevo registro de datos adjuntos.

Para actualizar un archivo adjunto

1 Abra los datos adjuntos desde su ubicación original, pero no desde Oracle CRM On Demand.
2 Edite el archivo y guárdelo localmente, por ejemplo, en el disco duro.
3 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

4 Seleccione el registro al que desea adjuntar el archivo actualizado.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

5 En la página de detalles, desplácese a la sección Archivos adjuntos y haga clic en Reemplazar en la fila del archivo adjunto.

6 En la ventana Reemplazar archivo adjunto, seleccione el archivo actualizado y haga clic en Guardar.

Ítems relacionados con archivos adjuntos

NOTA: este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte Acerca de los archivos adjuntos (en la página 177).

En la siguiente tabla se describe la información de campos de un archivo o URL que se adjunta como ítem relacionado a un registro. Algunos campos aparecen en las páginas de detalles para el tipo de registro al que se adjunta el archivo; otros campos aparecen en la página de edición de archivos adjuntos.

Compruebe la información contenida en la tabla siguiente para asegurarse de que su archivo cumple los requisitos de tamaño y tipo de archivo.

Campo	Descripción
Archivo	Si se trata de un archivo adjunto, este campo muestra la ruta y el nombre del archivo adjunto.
Nombre del archivo adjunto	Nombre que desea utilizar para identificar el archivo o la URL. Al cargar un archivo como archivo adjunto, el campo Nombre del archivo adjunto muestra el nombre del archivo sin la extensión de archivo de forma predeterminada, pero puede cambiar el nombre.
Tamaño (en bytes)	En el caso de que se adjunte un archivo, se trata del tamaño del mismo. El tamaño debe ser inferior a 20 megabytes (MB). En caso de que se trate de una dirección URL, en el campo Tamaño, aparece un valor predeterminado de 2 kilobytes (KB).
Tipo	En un archivo adjunto, este campo muestra el tipo de archivo, como .doc para un documento de Microsoft Word. Para la protección y seguridad de los datos, la aplicación no le permite adjuntar archivos con la extensión .exe. Si se trata de un archivo adjunto de dirección URL, se muestra la URL.
URL	Para un archivo adjunto URL, este campo contiene una dirección URL completa. La longitud máxima permitida para la dirección URL es de 1999 caracteres.
Creado por	Alias de la persona que adjunta por primera vez el archivo al registro. El valor de este campo lo genera el sistema.
Modificado por	Nombre de la persona que actualiza el registro seguido por la fecha y hora de la actualización. El valor de este campo lo genera el sistema.

Página de lista de archivos adjuntos

NOTA: este tema se aplica sólo a archivos adjuntos enlazados a los registros mediante el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados. Para obtener una lista de los tipos de registros que admiten el ítem relacionado con los archivos adjuntos preconfigurados, consulte Acerca de los archivos adjuntos (en la página 177).

La página de lista de archivos adjuntos muestra todos los archivos y URL enlazadas a un registro. Puede acceder a la página de lista de archivos adjuntos haciendo clic en el enlace Mostrar la lista completa en la sección Archivos adjuntos del registro principal.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página de lista de archivos adjuntos.

Para	Realice estos pasos
Adjuntar un archivo al registro	En la barra de título Archivos adjuntos, haga clic en el botón Agregar archivo adjunto. En la página de edición de archivos adjuntos, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Adjuntar una URL al registro	En la barra de título Archivos adjuntos, haga clic en el botón Agregar URL. En la página de edición de archivos adjuntos, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Eliminar un archivo adjunto	Haga clic en el enlace Eliminar de la fila del registro que desea eliminar. Dispone de 30 días para restablecer los elementos eliminados.
Buscar un archivo adjunto	Haga clic en el encabezado de columna Nombre del archivo adjunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver los nombres de los adjuntos que comienzan por números, haga clic en 0-9.
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Seleccione un archivo adjunto distinto para que reemplace al actual.	Haga clic en el enlace Reemplazar en la fila del registro que desea cambiar. En la página de edición de archivos adjuntos, seleccione otro archivo y guarde el registro.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Ordenar la lista de archivos adjuntos	Haga clic en el encabezado de columna subrayado de la que desea ordenar. Si el encabezado de columna no está subrayado, no puede ordenar dicho campo.
Ver el archivo adjunto	Haga clic en el enlace Ver en la fila del registro que desea ver. Esto abre el archivo o le lleva hasta la URL.

Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos

Los campos de archivos adjuntos están admitidos en los tipos de registro Objeto personalizado y en determinados tipos de registro que son específicos del sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Los campos de archivos adjuntos permiten adjuntar un único archivo a un registro. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten campos de archivos adjuntos, consulte Acerca de los archivos adjuntos (en la página 177).

El administrador de la compañía determina si los campos de archivos adjuntos están disponibles en los diseños de página de su rol de usuario.

Al adjuntar archivos a los registros, se aplican las siguientes consideraciones:

- Puede cargar archivos comprimidos, incluidos archivos .zip.
- Debido a motivos de seguridad y protección de datos, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos ejecutables con extensiones de archivo como .exe o .bat.

  NOTA: cuando un usuario hace clic en un archivo ejecutable con una extensión como .exe o .bat, el usuario tiene la opción de ejecutar el archivo o guardarlo. Para evitar que los usuarios ejecuten sin darse cuenta un archivo ejecutable directamente desde Oracle CRM On Demand de esta forma, Oracle CRM On Demand no le permite adjuntar archivos con estas extensiones a los registros. Sin embargo, puede solucionarlo temporalmente dándole una extensión distinta al archivo antes de cargarlo. Si le da al archivo una extensión de archivo como .txt, el usuario que haga clic en el archivo no tiene la posibilidad de ejecutarlo. El usuario debe guardar el archivo en un equipo local, cambiar la extensión del archivo a la extensión correspondiente para el archivo ejecutable y, a continuación, ejecutar el archivo ejecutable.

- Un nombre de archivo puede contener cualquier carácter que admitan los nombres de archivo de Microsoft Windows.
- En el caso de archivos que se cargan como anexos en registros mediante la sección de información relacionada preconfigurada Anexos, no puede cargar dos ar archivos con el mismo nombre de archivo como archivo adjunto al mismo registro principal. No obstante, todas las fotografías que se cargan desde dispositivos móviles que utilizan el sistema operativo iOS reciben el mismo nombre por parte del dispositivo móvil. Para garantizar la unicidad de los nombres de archivos dentro del conjunto de anexos vinculados a un registro principal, Oracle CRM On Demand agrega la hora actual al nombre de archivo de todos los archivos así. Esto significa que si carga el mismo archivo como archivo adjunto más de una vez desde un dispositivo móvil que utiliza el sistema operativo iOS, el archivo se agrega como archivo adjunto cada vez que lo carga, pero los nombres de archivo de los archivos adjuntos en Oracle CRM On Demand son distintos.
- Todos los archivos que intenta cargar se exploran en busca de virus. Si se encuentra un virus en el archivo, éste no se carga y aparece un mensaje.
- Los archivos cargados deben tener menos de 20 MB. Si tiene un archivo más grande, piense en las siguientes opciones:
  - Comprima el archivo para reducir su tamaño.
  - Divida el archivo en archivos más pequeños (y comprímalos si es necesario).
  - Coloque el archivo en un servidor público e indique la ruta y el nombre de archivo del mismo en lugar de ajuntar el archivo al registro.

El siguiente procedimiento describe cómo adjuntar un archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos.

Para adjuntar un archivo a un registro a través de campos de archivos adjuntos

1. En la página de edición del registro al que desea adjuntar el archivo, en el campo Archivo adjunto, haga clic en el icono de clip:

2. Busque el archivo que desea adjuntar y selecciónelo.

NOTA: Si está utilizando un dispositivo con una versión del sistema operativo iOS compatible con Oracle CRM On Demand, la opción de realizar una fotografía o un vídeo también está disponible. Después de tomar la fotografía o el vídeo, se carga automáticamente en Oracle CRM On Demand como archivo adjunto.

3 Guarde los cambios.

NOTA: dependiendo de cómo haya configurado el diseño de página el administrador de la compañía, se mostrarán en la página los campos Archivo adjunto: Nombre de archivo y Archivo adjunto: Tamaño (en bytes). Si estos campos están presentes, se rellenan de forma automática con el nombre y el tamaño del archivo al guardar el registro. No se pueden editar estos campos.

Puede quitar un archivo adjunto de un registro. Sin embargo, al hacerlo, se elimina de la base de datos de Oracle CRM On Demand y no se puede restaurar desde Oracle CRM On Demand.

CONSEJO: antes de quitar el archivo del registro, descargue el archivo a la máquina local u otro servidor y guárdelo.

A continuación se describe cómo quitar un archivo de un registro.

Para quitar un archivo de un registro

1 En la página de edición del registro, haga clic en el icono X junto al campo Archivo adjunto.
2 Confirme que desea quitar el archivo del registro.

Uso de guiones de evaluación

Si el administrador de la compañía configura los guiones de evaluación, podrá acceder a los guiones para recopilar información acerca de su cliente u oportunidad de ventas. Se puede mapear la información al registro principal y utilizarla posteriormente en informes y análisis.

La aplicación permite acceder a los guiones desde los siguientes tipos de registros:

- Cuenta (Encuestas de la cuenta)
- Actividad (evaluaciones de actividades en visita de ventas, tarea o cita)
- Plan de negocio (evaluaciones de planes de negocio)
- Contacto (encuestas de satisfacción del cliente)
- Oportunidad potencial (guiones de calificación de oportunidades potenciales)
- Objetivo (evaluaciones de objetivos)
- Oportunidad (evaluaciones de oportunidades)
- Solicitud de servicio (guiones de llamadas y encuestas de satisfacción)

El administrador de la compañía puede configurar filtros para ayudar a identificar la evaluación adecuada para una tarea. Por ejemplo, se podría configurar un guión de evaluación de calificación de oportunidad potencial con los siguientes filtros:

- Tipo de cuenta = Oro
- Segmento = Grande
- Región = Oeste

A continuación, al iniciar un guión de evaluación desde un registro de oportunidad potencial con los valores del campo de filtro correspondientes, aparece el guión de calificación de oportunidad potencial correcto. Una vez finalizada la evaluación, los datos que cambie posteriormente el administrador de la compañía en el guión plantilla no aparecerán en el registro de evaluación finalizado. La sección de respuestas es la única excepción a esta regla. El administrador de la compañía puede cambiar los datos de la sección de respuestas en cualquier momento y los cambios aparecerán en la página de detalle de evaluación al cumplimentar las preguntas de la plantilla.

Antes de comenzar. Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 2041).

Para usar un guión de evaluación

1. Seleccione el registro.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles del registro, desplácese a la sección de guiones y haga clic en Agregar.
3. Si fuera necesario, seleccione el guión de la ventana de búsqueda.

   Si sólo hay un guión que cumpla los criterios definidos por el administrador de la compañía, se abrirá automáticamente. De lo contrario, debe seleccionar el guión adecuado en la ventana de búsqueda.

   CONSEJO: para encontrar el guión adecuado, seleccione una opción de la lista desplegable y haga clic en Ir.
4. En la página del guión, plantéele al cliente las preguntas y cumplimente la información.
5. A continuación, haga clic en Guardar.

   Según la manera en que el administrador de la compañía haya configurado este guión, puede ocurrir lo siguiente:
   - Se calcula la puntuación y se compara con un umbral.
   - Dependiendo de si la puntuación está por encima o por debajo del umbral, se calcula el resultado.
   - Se asignan la puntuación, las respuestas a las preguntas y el resultado al registro principal.
   - También se rellena la fecha de la última evaluación.

Acerca de la eliminación y restauración de registros

Cuando se elimina un registro o una lista de registros, estos se almacenan durante 30 días en el área Ítems eliminados. Pueden restaurarse los registros durante este período de tiempo. No obstante, transcurridos los 30 días, los ítems eliminados se depuran definitivamente y no es posible recuperarlos.

NOTA: Para obtener una lista de los tipos de registro que se almacenan en el área de Ítems eliminados, consulte Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Tipos de operaciones de eliminación

Cuando se elimina un registro, las operaciones de eliminación que se realizan en el registro y sus registros relacionados se determinan por los tipos de registros y las relaciones entre ellos. Estos son los tipos de operaciones de eliminación:

- **Eliminación directa.** Cuando se elimina un registro, se elimina el registro en sí. Esta operación se denomina *eliminación directa*.
- **Eliminación en cascada.** Cuando se elimina un registro, también se eliminan todos los registros secundarios del registro que no son un tipo de registro de nivel superior, como las notas y los archivos adjuntos. Esta operación se denomina *eliminación en cascada*.

  Se aplican las siguientes excepciones:
  - Las eliminaciones en cascada no se realizan en registros de seguimiento de auditoría cuando se elimina su registro principal.
  - Las eliminaciones en cascada no se realizan en registros de direcciones secundarios si se trata de direcciones compartidas.

- **Eliminación profunda.** En algunos casos, cuando se elimina un registro, también se eliminan algunos de los registros secundarios del registro que son del tipo de registro de nivel superior. Esta operación se denomina *eliminación profunda*.

  Cuando se realiza una eliminación profunda en un registro secundario, ocurre lo siguiente:

  - Se realiza una eliminación en cascada en todos los registros secundarios del registro que no son del tipo de registro de nivel superior, con la excepción de los registros de seguimiento de auditoría y todos los registros de direcciones secundarios que son direcciones compartidas,
  - Se realiza una eliminación profunda en algunos de los registros secundarios del registro que son del tipo de registro de nivel superior, dependiendo de los tipos de registros implicados.

  En la siguiente tabla, se muestran los tipos de registros en los que se realiza una eliminación profunda cuando se elimina un registro principal. Aparte de los tipos de registros que se indican en esta tabla, todos los demás registros secundarios que son del tipo de registro de nivel superior quedan intactos cuando se elimina su registro principal.

Tipo de registro principal	Tipos de registros en los que se realiza una eliminación profunda
Cuenta	■ Activo ■ Oportunidad potencial ■ Oportunidad ■ Vehículo
Contacto	Oportunidad potencial
Concesionario	Vehículo
Oportunidad	Oportunidad potencial
Socio	■ Oportunidad potencial ■ Oportunidad

Por ejemplo, supongamos que tiene una cuenta que posee registros de notas secundarios, un registro de objeto personalizado secundario 04 y un registro de oportunidad secundario. El registro de oportunidad secundario tiene registros de notas secundarios, un registro de objeto personalizado secundario 05 y un registro de oportunidad potencial secundario. Si elimina el registro de cuenta, ocurre lo siguiente:

- Se realiza una eliminación directa en el registro de cuenta.
- Se realiza una eliminación en cascada en los registros de notas secundarios de la cuenta.
- El registro de objeto personalizado secundario 04 de la cuenta queda intacto porque el tipo de registro Objeto personalizado 04 es un tipo de registro de nivel superior que no aparece en la tabla de tipos de registros en la que se realiza una eliminación profunda.
- Se realiza una eliminación profunda en el registro de oportunidad secundario de la cuenta.

Cuando se realiza una eliminación profunda en la oportunidad secundaria de la cuenta, los registros secundarios de la oportunidad se tratan de la siguiente manera:

- Se realiza una eliminación en cascada en los registros de notas secundarios de la oportunidad.
- El registro de objeto personalizado secundario 05 de la oportunidad queda intacto porque el tipo de registro Objeto personalizado 05 es un tipo de registro de nivel superior que no aparece en la tabla de tipos de registros en la que se realiza una eliminación profunda.
- Se realiza una eliminación profunda en el registro de oportunidad potencial secundario de la oportunidad.

Acerca de la eliminación de asociaciones de registros

Al eliminar un registro secundario que está enlazado a otro registro (principal), Oracle CRM On Demand no elimina la información que asocia ambos registros. La información de asociación se conserva de manera que si un registro eliminado se restaura posteriormente, también pueden restaurarse las asociaciones entre el registro restaurado y cualquier registro con el que estuviera enlazado anteriormente. Sin embargo, puesto que la información de asociación del registro secundario eliminado se conserva en el registro principal, las llamadas del servicio web que consultan el registro principal devolverán la información de asociación.

Por lo tanto, si desea eliminar un registro y también la información que asocia dicho registro con cualquier otro, se recomienda que primero elimine la asociación entre ambos registros desenlazándolos. Por ejemplo, si tiene un registro de cuenta que está enlazado a un registro de objeto personalizado 01 y desea eliminar tanto la cuenta como la asociación entre la cuenta y el registro de objeto personalizado 01, desenlace el registro de cuenta del registro de objeto personalizado 01 antes de eliminar la cuenta. Sin embargo, si más adelante restaura el registro de cuenta, no se restaurará la relación entre el registro de cuenta y el registro de objeto personalizado 01.

Información adicional sobre la eliminación de registros

En la siguiente tabla se ofrece más información sobre la eliminación de registros.

Si elimina este elemento	Recibirá un aviso de
Cuenta	No puede eliminar cuentas enlazadas a oportunidades que tengan una etapa de ventas Cerrada/Ganada.
Actividad	Los usuarios que no dispongan del privilegio Eliminar cualquier actividad en su rol pueden eliminar actividades que no les pertenezcan o que estén marcadas como privadas. Normalmente, el privilegio Eliminar cualquier actividad se concede únicamente a los administradores de compañías.
Dirección	Si restaura una dirección eliminada, debe actualizar la configuración de Facturación y envío porque cuando Oracle CRM On Demand restaura el registro de dirección, no restaura la configuración de dirección a los valores originales. Debe reajustar estos valores para evitar la creación de datos erróneos. Para obtener más información sobre la eliminación de direcciones compartidas, consulte Eliminación de direcciones compartidas (en la página 388).
División	Para obtener información sobre lo que sucede al eliminar divisiones, consulte Acerca de la combinación y eliminación de divisiones (en la página 1276).
Grupo	Cuando se elimina un grupo, el sistema quita la referencia al mismo de los registros del grupo y la propiedad de los registros vuelve al empleado especificado en el campo Propietario. Si este proceso afecta a un gran número de registros, puede tardar un tiempo en completarse. Durante este período de tiempo, el sistema no permite que los miembros del grupo creen registros.
Oportunidad	No puede eliminar oportunidades en las que el campo Etapa de ventas esté definido en Cerrada porque esa información se utiliza para la generación de informes históricos.

Si elimina este elemento	Recibirá un aviso de
Producto	No es posible eliminar un producto. Para quitar un producto de la lista de productos disponibles que se pueden enlazar a oportunidades o a cuentas como activos, los administradores de la compañía pueden desactivar la casilla de verificación Disponible para pedido en la página Edición de producto.
Categoría de producto	Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Gestionar contenidos pueden eliminar categorías de productos. Cuando se elimina una categoría, la asociación entre el producto y la categoría se rompe, pero se conservan los productos.
Rol	Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio para gestionar roles y accesos pueden eliminar los roles. En lugar de almacenarlos durante 30 días, los roles eliminados se depuran inmediatamente del sistema y no es posible restaurarlos. Antes de eliminar un rol, todos los usuarios asignados a ese rol deben asignarse a otro rol distinto. De no ser así, la aplicación no permitirá eliminar el rol.
Solución	Cuando se elimina una solución, también se eliminan los registros históricos de la misma. Si cree que una solución ya no es útil, pero se enlazó a una solicitud de servicio en el pasado, cambie su estado a Obsoleta en lugar de eliminarla. De esta manera, la compañía puede evitar que los representantes del servicio al cliente sigan utilizando la solución, pero ésta se guarda para análisis históricos. Para determinar si se ha utilizado la solución, vaya a la página Detalles de la solución y compruebe si hay registros enlazados en la sección Solicitudes de servicio.
Territorio	Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administrar territorios pueden eliminar territorios. Los territorios se pueden eliminar independientemente de si están asociados a otros territorios, cuentas, oportunidades, etc. La página Detalle del territorio indica al administrador de la compañía si el territorio tiene secundarios o no. El administrador de la compañía puede buscar cuentas, oportunidades, etc., utilizando el campo Territorio de los criterios de búsqueda para averiguar si el territorio que se va a eliminar está asociado a algún registro.

NOTA: para obtener más información acerca de los registros enlazados, consulte Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades (en la página 279).

Ítems eliminados

Al hacer clic en el enlace global Ítems eliminados, aparece la página Todos los ítems eliminados con todos los ítems que ha eliminado. Si su rol de usuario incluye el privilegio Recuperar todos los registros, podrá ver los ítems eliminados de la compañía.

El registro principal se muestra en la lista de ítems eliminados, pero no así los registros enlazados. Los registros enlazados se muestran como registros independientes únicamente cuando se elimina el registro enlazado *antes* que el registro principal.

Por ejemplo, si elimina una cuenta que tiene enlazadas tres notas, los registros de notas no aparecerán en la lista de ítems eliminados. No obstante, si hubiera eliminado una de estas notas enlazadas antes que la cuenta en sí, dicha nota aparece en la lista de ítems eliminados como un registro independiente.

Al restaurar un registro, todos los registros que éste tenía vinculados cuando se eliminó también se restauran con sus relaciones intactas. Restaure siempre el registro principal primero; si intenta restaurar primero un registro secundario, el sistema mostrará un mensaje de error.

Puede utilizar la lista de la página Todos los ítems eliminados para buscar los registros eliminados. Al seleccionar un tipo de registro de la lista, entre los registros que aparecen se incluyen todas las notas y archivos adjuntos eliminados de los registro de ese tipo, así como todos los registros eliminados de ese tipo. Sin embargo, se sigue aplicando la regla para los registros vinculados. Las notas y los archivos adjuntos eliminados con el registro principal no se muestran en la lista. Por ejemplo, si selecciona Todas las compañías en la lista, se muestran todas las notas y archivos adjuntos de las cuentas eliminados por separado de su registro principal, así como todos los registros de cuentas eliminados.

NOTA: Las compañías están limitadas al volumen de datos que pueden almacenar. Los registros almacenados en el área Ítems eliminados no se tienen en cuenta para el límite de almacenamiento total en disco de una compañía.

Acerca de los ID de fila para ítems eliminados

Al eliminar un registro, al ítem eliminado se le asigna un ID de fila distinto del ID de fila del registro original. Sin embargo, al restaurar el registro, también se restaura el ID de fila original del registro. Si selecciona la opción para exportar todos los campos al exportar una lista de ítems eliminados, los datos que se exportan para cada ítem eliminado incluyen tanto el ID de fila asignado al ítem eliminado, como el ID de fila original del registro. Para obtener más información sobre la exportación de listas de registros, consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).

Tema relacionado

Consulte el siguiente tema para conocer las instrucciones para eliminar y restaurar registros:

- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)

Eliminar y restaurar registros

Puede eliminar un registro si su nivel de acceso a ese registro lo permite. Según los privilegios activados para el rol de usuario, también puede realizar algunas o todas las tareas siguientes:

- Eliminar una lista de registros.
- Restaurar registros individuales que otros usuarios han eliminado.
- Restaurar una lista de registros que haya eliminado.
- Restaurar una lista de registros que otro usuario haya eliminado.

PRECAUCIÓN: cuando se elimina un registro, también se pueden eliminar algunos o todos los registros enlazados al registro que se ha eliminado.

Antes de comenzar. Se recomienda leer el tema Acerca de la eliminación y restauración de registros (en la página 186), en el que se proporciona información sobre los registros enlazados que se eliminan cuando se elimina un registro principal, además de otra información sobre la eliminación y la restauración de registros.

Eliminación de registros individuales

El procedimiento siguiente explica cómo eliminar un registro de una página de detalles del registro.

Para eliminar un registro desde una página de detalles del registro

- En la página de detalles del registro, haga clic en Eliminar.

NOTA: si accede a la página de detalles del registro profundizando desde una página de lista o desde una lista de registros relacionados con el registro principal, después de eliminar el registro, Oracle CRM On Demand vuelve a la página desde la que se profundizó.

El procedimiento siguiente describe cómo eliminar un registro en una lista de registros.

Para eliminar un registro de una lista de registros

- En la fila del registro que desea eliminar, seleccione la opción Eliminar del menú de nivel de registro.

Eliminación de listas de registros

Muchos tipos de registros de nivel superior admiten la característica de eliminación por lotes, que permite eliminar varios registros al mismo tiempo de una página de lista. El procedimiento siguiente describe cómo eliminar una lista de registros.

NOTA: ciertos tipos de registros que son específicos de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition no admiten la característica de eliminación por lotes, como Respuesta al mensaje, Plan de mensajería, Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería, Informe de auditoría de inventario, Período de inventario, Renuncia de muestra, Transacción de muestra e Ítem de transacción.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Eliminación y restauración por lotes.

Para eliminar una lista de registros

1. Abra la lista de registros que desee eliminar.

   CONSEJO: exporte la lista antes de eliminarla. Esto le permitirá importar los datos a Oracle CRM On Demand si elimina algunos registros por equivocación.

2. En la página Listas de registros, haga clic en el botón Menú y seleccione Eliminación por lotes.
3. Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.

   Se abrirá la página Cola de eliminación y restauración por lotes. La solicitud aparecerá en la sección Solicitudes activas de la página. Cuando la solicitud se haya preparado correctamente, Oracle CRM On Demand le envía un correo electrónico y la opción Aceptar está disponible en el menú de nivel de registro para la página Cola de eliminación y restauración por lotes.Mientras tanto, también puede salir de la página Cola de eliminación y restauración por lotes y, a continuación, volver a ella más tarde para terminar de eliminar la lista de registros. Para volver a la página Cola de eliminación y restauración por lotes en cualquier momento, haga clic en el enlace global Administrador y, a continuación, en el enlace Cola de eliminación y restauración por lotes en la página inicial de administración.
4. En la sección Solicitudes activas de la página Cola de eliminación y restauración por lotes, en el menú de nivel de registro de la solicitud que ha ejecutado, haga clic en Aceptar.

   NOTA: si no hace clic en Aceptar, los registros no se eliminarán.

5. Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.

   Cuando la operación termine, Oracle CRM On Demand le enviará un correo electrónico.
6. Para revisar el archivo de registro de la operación, en la entrada de la solicitud en la sección Solicitudes procesadas de la página Cola de eliminación y restauración por lotes, haga clic en Ver registro de eliminación.

Restauración de registros individuales

Puede restaurar cualquier registro que haya eliminado. Si su rol incluye el privilegio Recuperar todos los registros, también puede ver los registros que otros usuarios han eliminado en el área Ítems eliminados y puede restaurarlos. El procedimiento siguiente describe cómo restaurar un registro individual.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el enlace global Ítems eliminados debe estar activado en el tema.

Para restaurar un registro individual

1 Haga clic en el enlace global Ítems eliminados.
2 Haga clic en Restaurar en la fila del registro.

NOTA: Cuando se elimina un registro, el registro se almacena durante 30 días en el área de Ítems eliminados. Puede restaurarse el registro durante este período de tiempo. No obstante, transcurridos los 30 días, el registro eliminado se depurará de forma permanente y no podrá recuperarlo. Para obtener más información sobre el área Ítems eliminados, consulte Acerca de la eliminación y restauración de registros (en la página 186).

Restauración de listas de registros eliminadas

Si ha eliminado una lista de registros con la opción Eliminación por lotes en una página de lista, puede restaurar todos los registros de esa lista al mismo tiempo. Del mismo modo, si ha eliminado una lista de registros mediante servicios web y ha definido el elemento AvailableForBatchRestore de la solicitud en true, podrá restaurar la lista de registros. Si una solicitud de servicios web elimina registros secundarios y registros principales, se generan registros de solicitudes independientes para cada tipo de registro, y se deben restaurar las listas de registros secundarios y la lista de registros principales por separado.

Si su rol de usuario incluye el privilegio Recuperar todos los registros, también puede restaurar las listas de registros que otros usuarios han eliminado.

El campo Canal de un registro de solicitud de eliminación indica si la operación de eliminación se ha realizado de forma interactiva (es decir, a través de una ventana del explorador) o mediante servicios web.

El procedimiento siguiente describe cómo restaurar una lista de registros eliminada.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Eliminación y restauración por lotes.

Para restaurar una lista de registros eliminada

1 Navegue a la página Cola de eliminación y restauración por lotes de una de las siguientes formas:
   - Haga clic en el enlace global de administrador y, a continuación, haga clic en Cola de eliminación y restauración por lotes.
   - En la página Listas de registros, haga clic en el botón Menú y seleccione Restauración por lotes.
   - Haga clic en el enlace global Ítems eliminados, pulse el botón Menú de la página Ítems eliminados y, a continuación, seleccione Restauración por lotes.
2 En la página Cola de eliminación y restauración por lotes, en la sección Solicitudes procesadas, busque la solicitud de eliminación por lotes para la lista que desea restaurar.

   NOTA: Cuando se elimina una lista de registros, estos se almacenan durante 30 días en el área Ítems eliminados. Pueden restaurarse los registros durante este período de tiempo. No obstante, transcurridos los 30 días, los registros eliminados se depurarán de forma permanente y no podrá recuperarlos. Para obtener más información sobre el área Ítems eliminados, consulte Acerca de la eliminación y restauración de registros (en la página 186).

   CONSEJO: Si una solicitud procesada no se muestra en la página Cola de eliminación y restauración por lotes, puede ampliar la lista de solicitudes haciendo clic en Mostrar lista completa.

3 En el menú de nivel de registro de la solicitud, seleccione Restaurar.

   La solicitud de eliminación por lotes se mueve de la lista de solicitudes procesadas a la sección Solicitudes activas de la página Cola de eliminación y restauración por lotes. Cuando la solicitud se haya preparado

correctamente, Oracle CRM On Demand le envía un correo electrónico y la opción Aceptar está disponible en el menú de nivel de registro para la página Cola de eliminación y restauración por lotes.Mientras tanto, también puede salir de la página Cola de eliminación y restauración por lotes y, a continuación, volver a ella más tarde para terminar de restaurar la lista de registros. Para volver a la página Cola de eliminación y restauración por lotes en cualquier momento, haga clic en el enlace global Administrador y, a continuación, en el enlace Cola de eliminación y restauración por lotes en la página inicial de administración.

4 En la sección Solicitudes activas de la página Cola de eliminación y restauración por lotes, en el menú de nivel de registro de la solicitud que ha ejecutado, haga clic en Aceptar.

NOTA: Si no hace clic en Aceptar, los registros no se restaurarán.

5 Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.

Cuando la operación termine, Oracle CRM On Demand le enviará un correo electrónico.

6 Para revisar el archivo de registro de la operación, en la entrada de la solicitud en la sección Solicitudes procesadas de la página Cola de eliminación y restauración por lotes, haga clic en Ver registro de restauración.

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 (en la página 1423).

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 (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

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.

Acerca de duplicados al crear registros

En muchos de los tipos de registros, al crear un registro, Oracle CRM On Demand avisa de si el registro ya existe. Puede que el registro existente resida en los registros actuales de la compañía. Si recibe un mensaje de error duplicado, cancele la creación del registro, busque el registro existente y actualícelo.

En los siguientes tipos de registro, Oracle CRM On Demand no busca registros duplicados al crear un nuevo registro mediante la interfaz de usuario:

- Actividad
- Ingresos por cuenta
- Evaluación
- Contacto
- Ingresos del contacto
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 y superiores
- Ingresos del producto de registro de negocio
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Nota
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Pedido
- Ítem del pedido
- Renuncia de muestra

  NOTA: solo puede haber activa al mismo tiempo una renuncia de muestra cuyo tipo esté definido en Global y sólo puede haber activa en cualquier momento y para cualquier país una renuncia de muestra cuyo tipo esté definido en Multilingüe.

- Solicitud de muestra
- Ítem de la solicitud de muestra
- Producto con precios especiales
- Solicitud de precios especiales

NOTA: antes de agregar un nuevo registro, busque en la lista de registros para asegurarse de que dicho registro no existe ya.

La siguiente tabla enumera los campos que se utilizan para determinar si un registro es un duplicado al crear el registro mediante la interfaz de usuario.

NOTA: para obtener información sobre qué constituye un duplicado de registro cuando se importan los registros, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 1788).

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Cuenta	Nombre de cuenta y Ubicación
Competidor de cuenta	Nombre de la competencia
Socio de cuenta	Nombre del socio
Dirección	Nombre de la dirección
Contacto de cita	Nombre del contacto
Usuario de citas	Nombre de usuario
Archivos adjuntos	Nombre de archivo
Plan de negocio	Nombre del plan, Tipo, Estado y Período
Campaña	Código de origen
Destinatario de la campaña	Contacto
División	Nombre de división
Evento	Fecha final y Nombre
Objetivo	Nombre de objetivo, Tipo, Estado y Período
Oportunidad	Nombre de la oportunidad, Cuenta e ID del contacto principal **NOTA:** el ID del contacto principal es el ID del contacto que se selecciona en el campo Apellidos del contacto principal.
Competidor de oportunidad	Nombre de la competencia
Socio de oportunidad	Nombre del socio
Cuenta del plan	Cuenta y nombre del plan de negocios
Contacto del plan	Contacto y Nombre del plan de negocios
Oportunidad del plan	Plan de negocio y Oportunidad
Producto	Nombre del producto
Categoría de producto	Nombre de categoría

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Solicitud de servicio	Número de servicio **NOTA:** el número de servicio lo genera automáticamente Oracle CRM On Demand.
Redes sociales	ID único **NOTA**: Oracle CRM On Demand establece automáticamente el campo ID único en el ID de fila del registro.
Perfil social	Autor, Comunidad y Contacto
Solución	Cargo
Contacto de tarea	Nombre del contacto
Usuario de tareas	Nombre de usuario
Equipo	Nombre de usuario
Usuario	ID de usuario e ID de inicio de sesión de compañía
Gestión de relación de socios	
Acreditación	Nombre de acreditación
Solicitud de acreditación	Nombre de acreditación, Nombre del socio y Fecha de solicitud
Solicitud	ID de la solicitud **NOTA:** el ID de solicitud lo genera automáticamente Oracle CRM On Demand.
Certificación	Nombre de la certificación
Solicitud de certificación	Nombre de la certificación, Nombre del contacto y Fecha de solicitud
Curso	Nombre del curso
Inscripción en el curso	Nombre del curso, Nombre del candidato y Fecha de inscripción
Registro del negocio	Nombre y Socio principal
Examen	Nombre del examen
Inscripción en el examen	Nombre del examen, Nombre del candidato, Propietario y Fecha del examen

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Fondo	ID del fondo **NOTA**: Oracle CRM On Demand establece automáticamente el campo ID del fondo en el ID de fila del registro.
Solicitud de fondo	Nombre de solicitud y Fecha de solicitud
Solicitud de MDF	Nombre de solicitud y Fecha de solicitud
Socio	Nombre del socio y Ubicación
Programa de socios	Nombre de programa de socios
Lista de precios	Nombre de lista de precios y Tipo
Ítem de línea de lista de precios	Lista de precios, Producto y Tipo
Life Sciences	
Asignación	Propietario, muestra y tipo de asignación
Producto bloqueado	Producto, Contacto
Mejor horario de contacto	Día, Hora de inicio, Hora final, Dirección y Nombre completo del contacto
Licencia del contacto en esta región	Número del permiso de conducir y Nombre completo del contacto
Asignación del contacto HCP	Nombre del contacto, Nombre del producto, Tipo de asignación y Fecha de inicio
Informe de auditoría de inventario	Tipo, Estado, Razón, Fecha de finalización, Período de inventario e ID de inicio de sesión del usuario propietario
Período de inventario	Fecha de inicio, Activo, Reconciliado y Propietario
Respuesta al mensaje	Respuesta, Hora final, Hora de inicio, Número de secuencia, Seguimiento e ID de la solución
Plan de mensajería	Nombre, Declaración obligatoria, Bloquear secuencia, Habilitar seguimiento, Estado, Tipo, Nombre del producto y Propietario
Ítem del plan de mensajería	Mensaje de declaración, Número de secuencia, Tipo, Plan de mensajes principal y Nombre de solución

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Relaciones de ítems del plan de mensajería	Tipo, Ítem de MP principal y Nombre de solución
Productos detallados	Nombre de producto y lista de opciones de indicación, o nombre de producto con selección de indicación de producto
Indicación del producto	Nombre de indicación y Nombre de producto
Ítem promocional distribuido	Producto
Renuncia relacionada	Idioma e ID de fila de renuncia de muestra **NOTA:** el ID de fila de renuncia de muestra se toma de la renuncia de muestra principal.
Muestra distribuida	Producto sin lotes de muestra o con el mismo lote de muestra **NOTA:** los productos con distintos números de lote de muestra se consideran únicos.
Inventario de muestra	Período y muestra de inventario
Lote de muestra	Nº de lote y muestra
Transacción de muestra	Nombre, Fecha y Tipo
Firma	Control de firmas y Actividad
Ítem de transacción	Número de línea, Número de transacción y Muestra
Gestión de bienes	
Cuenta financiera	Cuenta financiera
Titular de la cuenta financiera	Cuenta de negocio, Nombre del titular de la cuenta financiera, Cuenta financiera y Rol.
Título de la cuenta financiera	Cuenta financiera, Producto financiero y Nombre de títulos de la cuenta financiera
Plan financiero	Cuenta financiera, Nombre del plan financiero y Tipo
Producto financiero	Nombre del producto financiero
Transacción financiera	Cuenta financiera, Producto financiero e ID de transacción
Cartera	Número de cuenta y Producto

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden todos estos campos
Seguros	
Perfil de intermediario	Socio, Año de perfil de intermediario y Nombre de perfil de intermediario.
Reclamación	Número de siniestro y Póliza
Cobertura	Nombre de cobertura, Cobertura y Póliza
Daño	Número de siniestro, Propiedad del seguro y Nombre del daño
Propiedad del seguro	Tipo, Póliza y Número de secuencia
Parte implicada	Número de siniestro, Contacto y Rol
Póliza	Número de póliza
Titular de la póliza	Póliza, Rol
Automóviles	
Concesionario	Nombre
Información financiera	Nº del detalle de financiación **NOTA:** Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número del detalle de financiación.
Marca	Marca
Historial de ventas	Nº de venta **NOTA:** Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número de venta.
Horas de ventas	Días y Hora de apertura
Historial de servicio	Nº de historial de servicio **NOTA:** Oracle CRM On Demand genera automáticamente el número de historial de servicio.
Horas de servicio	Días y Hora de apertura
Territorio	Nombre
Vehículo	NIV
Contacto de vehículo	Nombre de usuario

Impresión de información que aparece en las páginas

En todas las páginas, excepto en las páginas de edición, puede imprimir la información que se muestra en la página. Todos los enlaces y elementos externos de la interfaz se excluyen al imprimir una página. Al imprimir la información que aparece en una página, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Si las secciones de información relacionada de una página de detalles del registro se muestran en fichas, tan sólo se mostrará la sección de información relacionada que esté abierta en ese momento en la página de detalles impresa. La sección de información relacionada abierta aparece en la página impresa en modo de lista, sin la imagen de la ficha.
- Al imprimir una página de lista de registros, en la página impresa solo se muestran los registros que aparecen en la página, aunque haya más registros en la lista. El número máximo de registros que puede mostrar en una página de lista es 100. Para obtener más información sobre la visualización de registros en páginas de lista, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).

Para imprimir la información que aparece en la página

1. Haga clic en el enlace Apto para impresión.

   Se abrirá otra página en la que se mostrará la página de impresión.
2. En esta página, haga clic en el enlace Imprimir.
3. En la ventana Imprimir, ajuste las preferencias de la impresora para asegurarse de que imprime la página en modo horizontal.

   El uso del modo horizontal optimiza la aparición de los datos en la página impresa.
4. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para imprimir la página.

Visualización de información de servicio de Oracle CRM On Demand

En la página Información del servicio se ofrece información sobre sesiones de mantenimiento recientes y planificadas para el entorno de producción y temporal de Oracle CRM On Demand. El *entorno de producción* es aquel en el que la compañía realiza los trabajos de Oracle CRM On Demand. Normalmente, el *entorno de desarrollo* es una copia del entorno de producción que se utiliza para probar objetivos, por ejemplo, para probar los cambios de configuración o las correcciones antes de aplicarse al entorno de producción.

En la página Información del servicio también se ofrece información sobre la disponibilidad del entorno de producción de Oracle CRM On Demand en los últimos meses.

En el procedimiento siguiente se explica cómo visualizar la información de servicio de Oracle CRM On Demand.

Para visualizar la información de servicio de Oracle CRM On Demand

- Desplácese a la parte inferior de cualquier página de Oracle CRM On Demand y haga clic en Información del servicio para abrir la página Información del servicio.

En la página Información del servicio, en la sección Información de la versión se muestran los detalles de las correcciones y niveles de la versión, entre otros, los cuales se aplican al entorno de Oracle CRM On Demand al que está conectado actualmente. Esta información la utiliza Oracle para resolver problemas. Si se pone en contacto con el servicio de soporte de Oracle, es posible que se le solicite esta información.

En la tabla siguiente se describe información mostrada en la sección Información de disponibilidad de producción de la página.

Campo	Descripción
Mes	Mes natural para el que se indica la información de disponibilidad.
Disponibilidad(%)	Porcentaje de tiempo en el mes especificado que ha estado disponible el entorno de producción de Oracle CRM On Demand. **NOTA:** la información sobre disponibilidad se proporciona aproximadamente a mitad de mes del mes natural anterior. En raras ocasiones puede cambiar la información de disponibilidad después de que se indique.

En la página Información del servicio, la información de mantenimiento programada para el entorno de producción y el de desarrollo se muestra en dos secciones diferentes.

En la tabla siguiente se describe información mostrada en las secciones de mantenimiento programadas de la página.

Campo	Descripción
Fecha de mantenimiento	Fecha de la sesión de mantenimiento. Las fechas futuras indican sesiones de mantenimiento planificadas y pueden sufrir cambios.
Hora de inicio estimada	Hora de inicio estimada de la sesión. La hora mostrada es la hora de su zona horaria.
Duración estimada (horas)	Duración estimada de la sesión mostrada en horas.
Tipo de mantenimiento	Tipo de mantenimiento que se ha realizado o que se realizará, por ejemplo, mantenimiento estándar o instalación de una corrección. **NOTA:** si la fecha de la sesión de mantenimiento es futura, la información del tipo de mantenimiento puede sufrir cambios.
Fecha de última actualización	Fecha en la que se realizó la actualización más reciente de la página Información del servicio.

NOTA: en la página Información del servicio, en el enlace Diagnósticos puede accederse a información de diagnósticos. Por razones de seguridad, esta información está cifrada. Si se pone en contacto con Oracle para obtener ayuda, es posible que se le pida que acceda al enlace Diagnósticos y envíe la información cifrada a Oracle CRM On Demand Customer Care.

En la página Información del servicio también puede acceder a la documentación de la versión. Para obtener más información, consulte Acceso a la documentación de la versión de Oracle CRM On Demand (en la página 201).

Acceso a la documentación de la versión de Oracle CRM On Demand

Puede acceder a la documentación de la versión de Oracle CRM On Demand desde la página Información del servicio de Oracle CRM On Demand. La documentación de la versión incluye un conjunto de notas de la versión, la guía preliminar del administrador y enlaces a cursos de transferencia de información, así como guías de configuración, de administración, de servicios web, entre otras.

Para acceder a la documentación de la versión de Oracle CRM On Demand

1. Desplácese a la parte inferior de cualquier página de Oracle CRM On Demand y haga clic en Información del servicio.
2. En la barra de título de la página Información del servicio, haga clic en Documentación de versión.

   La página Documentación de Oracle CRM On Demand se abre en una ventana nueva, desde la que puede acceder a la documentación de diversas versiones de Oracle CRM On Demand. Igualmente, y de manera opcional, puede descargar un archivo comprimido con toda la documentación de una versión.

Acerca de la activación y desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado

Su compañía puede agregar código personalizado a las páginas de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, el administrador puede crear applets de web que contengan código personalizado e incrustar estos applets en páginas iniciales, en páginas de detalles y en la barra de acción. El administrador también puede agregar adiciones principales de HTML personalizadas para personalizar páginas en Oracle CRM On Demand, por ejemplo, para agregar un botón personalizado a la página Detalles de un registro.

Si experimenta un problema técnico mientras trabaja en Oracle CRM On Demand, es posible que desee desactivar todo el código personalizado para solucionar el problema. Si el problema ya no se produce cuando el código personalizado está desactivado, es probable que el código personalizado sea la causa del problema. Además, si se pone en contacto con Oracle para obtener ayuda, puede que se le solicite que desactive todo el código personalizado para ayudar a solucionar el problema.

El campo Activación de código personalizado del perfil personal permite desactivar todo el código personalizado de las páginas a las que accede en Oracle CRM On Demand y activar el indicador de código personalizado. Cuando el indicador de código personalizado está activado, uno de los siguientes mensajes aparece en la parte inferior de cada página a la que accede en Oracle CRM On Demand:

- **Código personalizado activo.** El código personalizado se detecta y está activo en la página actual.
- **Código personalizado no detectado.** No se ha detectado código personalizado en la página actual.
- **Código personalizado desactivado.** Se ha detectado código personalizado en la página actual, pero el código personalizado está desactivado.

Las siguientes opciones están disponibles en el campo Activación de código personalizado de su perfil de usuario:

- **Activado.** Este es el valor predeterminado en la aplicación estándar. Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados, pero el indicador de código personalizado no está activado.
- **Activado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponibles en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados. Además, el indicador de código personalizado está activado.
- **Desactivado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están desactivados. Además, el indicador de código personalizado está activado.

  NOTA: Si la opción Desactivado con indicador está seleccionada, todos los informes y cuadros de mandos incrustados en applets web personalizados no se ejecutarán.

NOTA: Cambiar el valor en el campo Activación de código personalizado de su perfil no afecta al comportamiento del código personalizado o del indicador del código personalizado para ningún otro usuario. Si el campo Activación de código personalizado no está presente en la página Perfil personal, póngase en contacto con el administrador. El administrador puede agregar el campo a la página o actualizar el campo en su perfil de usuario.

Para obtener más información sobre la actualización de los campos del perfil personal, consulte Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).

Si el código personalizado está activo en una página, el código personalizado es visible en el código fuente de la página, con comentarios para marcar el inicio y el fin del código personalizado. Si el código personalizado está desactivado, el código personalizado no está incluido en el código fuente de la página. En su lugar, el código fuente incluye un comentario para indicar que el código personalizado está desactivado.

NOTA: Cuando termina de solucionar un problema, puede volver a activar el código personalizado modificando el valor del campo Activación de código personalizado en el perfil personal a Activado o Activado con indicador.

Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña

Si ha olvidado su ID de inicio de sesión de usuario, puede enviar una solicitud desde la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para recibir la información por correo electrónico. Si ha olvidado la contraseña, puede enviar una solicitud para restablecer la contraseña, también desde la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, siempre que su rol de usuario disponga del privilegio Restaurar contraseña personal.

Si ha olvidado tanto el ID de inicio de sesión de usuario como la contraseña, puede recuperar su ID de inicio de sesión de usuario y utilizar esta información, junto con las preguntas de seguridad configuradas en Oracle CRM On Demand, para restablecer la contraseña.

Al recuperar el ID de inicio de sesión de usuario o restablecer la contraseña, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario, debe conocer la dirección de correo electrónico principal almacenada en el registro de usuario de Oracle CRM On Demand. Si tiene problemas para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario, póngase en contacto con el administrador de la compañía para verificar la dirección de correo electrónico principal.
- Para restablecer la contraseña, debe conocer el ID de inicio de sesión de usuario. Por lo tanto, si ha olvidado tanto su contraseña como su ID de inicio de sesión de usuario, recupere en primer lugar el ID de inicio de sesión de usuario y, a continuación, utilice dicha información para restablecer la contraseña.
- Para restablecer la contraseña, debe conocer las respuestas a las preguntas de seguridad que configuró en Oracle CRM On Demand.
- Cada vez que se le envía el ID de inicio de sesión de usuario, se crea una entrada en el seguimiento de auditoría de su registro de usuario.
- Cada vez que restablece su contraseña, se crea una entrada en el seguimiento de auditoría de su registro de usuario.

Para recuperar el ID de inicio de sesión de usuario

1. En la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta?
2. En la página Seleccionar una opción, haga clic en el enlace He olvidado mi ID de inicio de sesión de usuario.
3. Introduzca la dirección de correo electrónico principal almacenada en su registro de usuario de Oracle CRM On Demand y, a continuación, haga clic en Ir.

   Dependiendo de la dirección de correo electrónico introducida, puede ocurrir lo siguiente:

   - Si la dirección de correo electrónico introducida es sintácticamente correcta, aparece un mensaje de confirmación; si no lo es, aparece un mensaje de error.
   - Si la dirección de correo electrónico introducida es la dirección principal correcta del registro de usuario, se envía a la dirección de correo electrónico un mensaje con el ID de inicio de sesión de usuario.

- Si la dirección de correo electrónico introducida es sintácticamente correcta pero no es la dirección correcta de la cuenta de usuario, no se envía ningún correo electrónico. En ese caso, póngase en contacto con el administrador de la compañía para verificar la dirección de correo electrónico principal correcta.

NOTA: Si tiene más de un cuenta en Oracle CRM On Demand, en el correo electrónico se incluye el ID de inicio de sesión de usuario activo de cada cuenta, a menos que la cuenta esté configurada únicamente para inicio de sesión único. Si no sabe si su cuenta está configurada únicamente para inicio de sesión único, póngase en contacto con el administrador de la compañía para averiguarlo.

Una vez recibido el correo electrónico con el ID de inicio de sesión de usuario, si conoce la contraseña, puede volver a la página de inicio de sesión e iniciar sesión en Oracle CRM On Demand de la forma habitual.

NOTA: puede enviar hasta tres solicitudes para recibir el ID de inicio de sesión de usuario cada 24 horas.

Si olvida su contraseña, puede restablecerla tal como se describe a continuación.

Para restablecer la contraseña

1. En la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta?
2. En la página Seleccionar una opción, haga clic en el enlace He olvidado mi contraseña.
3. En la página ¿Olvidó su contraseña?, introduzca el ID de inicio de sesión de usuario y haga clic en Ir.

   Si introduce el ID de inicio de sesión de usuario correcto, aparecerá un mensaje de confirmación y recibirá un correo electrónico con un enlace temporal a Oracle CRM On Demand.
4. Para acceder a Oracle CRM On Demand, haga clic en el enlace temporal del correo electrónico.

   NOTA: el administrador de la compañía determina el período de validez del enlace temporal, así como el número de intentos de inicio de sesión con el enlace temporal.
5. En la página Restablecer contraseña, introduzca las respuestas a las preguntas de seguridad y haga clic en Enviar.
6. En la página Actualización de contraseña, en el campo Nueva contraseña, introduzca una nueva contraseña y vuelva a introducirla en el campo Verificar la nueva contraseña.
7. Haga clic en Guardar para guardar la nueva contraseña.

NOTA: el administrador de la compañía determina el número de veces que se puede restablecer la contraseña en un determinado período de tiempo.

Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand

El administrador de la compañía puede especificar la duración máxima de una sesión activa de Oracle CRM On Demand. Si su sesión de usuario interactiva alcanza la duración máxima especificada, la siguiente vez que realice una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, vuelve a la página de inicio de sesión y debe volver a iniciar sesión para volver a la página a la que intentaba acceder. Si utiliza servicios web y termina el tiempo de espera de la sesión activa, el cliente de servicios web debe enviar una nueva solicitud de autenticación para poder seguir utilizándolos.

El valor de tiempo inactivo de la compañía en el perfil de la compañía determina el tiempo permitido en minutos antes de que finalice una sesión de usuario por inactividad. El administrador también puede de forma opcional configurar un mensaje de advertencia para que aparezca cierto tiempo antes de que una sesión finalice por inactividad. Al hacer clic en Aceptar en el mensaje de advertencia se establece el contador de tiempo de inactividad. Si no hace clic en Aceptar antes de que se alcance el límite de tiempo de inactividad, la sesión finalizará.

Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand

El administrador de la compañía puede especificar si se permiten sesiones simultáneas. Las *sesiones simultáneas* se producen cuando se utilizan las mismas credenciales de usuario para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand más de una vez, desde distintos exploradores, al mismo tiempo. Sólo se cuentan las sesiones de usuario interactivas. No se tienen en cuenta las conexiones a Oracle CRM On Demand mediante servicios web o clientes de escritorio cuando se cuentan las sesiones simultáneas.

El administrador de la compañía especifica si se permiten las sesiones simultáneas. En la siguiente tabla se muestra el comportamiento que los usuarios ven al intentar iniciar sesión en Oracle CRM On Demand con credenciales de usuario que ya están en uso para al menos una sesión existente, según la opción que seleccione el administrador de la compañía.

Opción	Comportamiento
Permitir con notificación	Se permite la nueva sesión. Cuando el usuario inicia la nueva sesión, sucede lo siguiente: ■ En la nueva sesión, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que existe al menos otra sesión simultánea. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario. ■ En cada sesión simultánea existente, la siguiente vez que el usuario realiza una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que ha iniciado una sesión simultánea. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario.
Permitir sin notificación	Se permite la nueva sesión. No se ofrece ninguna notificación en la nueva sesión ni en ninguna sesión existente para indicar que hay una sesión simultánea en curso.
Evitar y terminar existente	Se permite la nueva sesión, pero se termina la sesión existente. Cuando el usuario inicia la nueva sesión, sucede lo siguiente: ■ En la nueva sesión, aparece un mensaje en la página de Oracle CRM On Demand para indicar que finalizará otra sesión con las mismas credenciales. El mensaje contiene un enlace en el que el usuario puede hacer clic para ver el historial de inicios de sesión del usuario. ■ En la sesión original, la siguiente vez que el usuario realiza una acción en Oracle CRM On Demand, como hacer clic en un enlace, una ficha o un botón, el usuario vuelve a la página de inicio de sesión, donde aparece un mensaje que indica que la sesión ha terminado porque otro usuario ha iniciado sesión con las mismas credenciales.

Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand

Puede encontrar detalles de los requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand en el sitio web de Oracle CRM On Demand.

Notas de la versión para Oracle CRM On Demand

Se proporciona un conjunto de notas de la versión con cada versión de Oracle CRM On Demand. Las notas de la versión reseñan los cambios menores en Oracle CRM On Demand, que cambian el comportamiento existente o la interfaz de usuario. Puede acceder a las notas de la versión y otra documentación de la versión desde la página Información del servicio de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Acceso a la documentación de la versión de Oracle CRM On Demand (en la página 201).

Las notas de la versión también se proporcionan en el sitio web del centro de asistencia y formación, al que puede acceder haciendo clic en el enlace global Formación y soporte en la parte superior de cada página en Oracle CRM On Demand.

Cómo ponerse en contacto con Oracle

En Oracle ofrecemos diversos servicios y aceptamos gratamente sus sugerencias sobre esta aplicación. Mediante los recursos siguientes podrá:

- Sugerir mejoras relativas al producto, nuestros servicios o procesos en: https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/
- Solicitar garantías colaterales de ventas o información sobre nuestros nuevos productos y promociones en: http://www.crmondemand.com/

Cómo salir de Oracle CRM On Demand

PRECAUCIÓN: antes de salir de Oracle CRM On Demand, guarde explícitamente toda la información y cierre todas las ventanas abiertas, como formularios para crear nuevos registros.

Para salir de Oracle CRM On Demand

- En la esquina superior derecha de la página de Oracle CRM On Demand, haga clic en el vínculo Cerrar sesión.

Al cerrar sesión en Oracle CRM On Demand, tenga en cuenta lo siguiente:

- Se recomienda que siempre utilice el enlace Cerrar sesión para salir de Oracle CRM On Demand de forma que finalice su sesión. Si cierra la ventana del explorador para salir de Oracle CRM On Demand en lugar de hacer clic en el enlace Cerrar sesión, la sesión seguirá estando abierta hasta que se produzca un timeout una vez transcurrido el intervalo de tiempo de inactividad especificado. El intervalo de tiempo de inactividad es un valor que configura cada compañía y que normalmente se establece en 60 minutos.
- Se recomienda que cierre todas las ventanas del explorador y fichas abiertas después de cerrar sesión en Oracle CRM On Demand, para proteger la información de su compañía.

2 Agenda y actividades

Utilice las páginas de la agenda para revisar, crear y actualizar las actividades, así como para revisar y actualizar las visitas planeadas.

Una *actividad* consiste en las tareas que hay que realizar antes de una determinada fecha y las citas que desea programar para una hora concreta. Las tareas y las citas pueden ser reuniones, visitas, demostraciones o acontecimientos. La diferencia entre las tareas y las citas es que las tareas aparecen en la lista de tareas y tienen una fecha de vencimiento y un estado, mientras que las citas están programadas en la agenda con una fecha y hora específicas.

Una *visita planeada* es una visita específica de Life Sciences que se crea con el estado Planeada para intentar tener un interlocutor para una visita de ventas a un médico, hospital o clínica. Las llamadas planeadas aparecen en el calendario y en la sección Llamadas planeadas de las páginas de calendario.

La codificación de color utilizada en la sección Llamadas planeadas de las páginas de calendario está determinada por el tema que utilice:

- Las llamadas planeadas vencidas que tengan su fecha de inicio en el pasado aparecen en el color que el administrador seleccione para el texto de alerta en el tema.
- Las próximas llamadas planeadas que tengan su fecha de inicio en el futuro aparecerán en el color que el administrador seleccione para los enlaces de página en el tema.

Las visitas planeadas no están visibles de forma predeterminada en la agenda. Para verlas, su rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda para la categoría de Life Sciences.

Acerca de los estilos de tema y calendario

Están disponibles dos estilos de temas en Oracle CRM On Demand: el estilo clásico y el moderno. El estilo de tema es una de las funciones que determina el aspecto de las páginas de la agenda. Por ejemplo, los iconos de la vista diaria, semanal y mensual son diferentes en los estilos de tema Clásico y Moderno. La siguiente tabla describe algunas de las diferencias en las páginas de calendario en los estilos de tema.

NOTA: las instrucciones proporcionadas en la ayuda en línea suelen reflejar los temas que tienen el estilo clásico.

Característica de la agenda	Estilo clásico	Estilo moderno
Diseño de la vista diaria de calendario	■ Las franjas de media hora no están indicadas. ■ Las fechas de inicio y finalización no aparecen para las citas que abarcan varios días.	■ Las franjas de media hora están indicadas por sus líneas. ■ Las citas que abarcan varios días aparecen en la parte superior de la vista diaria de calendario. Se muestran las fechas y horas de inicio y finalización de las citas. Si hay más de cinco citas que abarcan varios días, puede

Característica de la agenda	Estilo clásico	Estilo moderno
		desplazarse para consultar las citas adicionales. ■ Si hay citas en un intervalo de tiempo fuera de los intervalos de tiempo que se muestran para el día, aparecerán las flechas hacia arriba y abajo. Puede hacer clic en las flechas para ver más citas.
Diseño de la vista semanal de calendario	■ Los días de la semana aparecen a la izquierda de la vista de calendario. ■ Las horas del día no aparecen. ■ Las citas de un día aparecen en la fila de ese día. ■ Para las citas que abarcan varios días, aparecen las horas de inicio y finalización. No aparecen las fechas de inicio y finalización.	■ Los días de la semana aparecen en la parte superior de la vista de calendario. ■ Las horas del día aparecen a la izquierda de la vista de calendario. ■ Los detalles de una cita aparecen en las franjas de tiempo en las que se produce la cita. Si no están visibles algunos de los detalles, coloque el puntero sobre la entrada para consultarlos. ■ Las citas que abarcan varios días aparecen en la parte superior de la vista semanal de calendario. Se indican las fechas de inicio y finalización de las citas. Si hay más de cinco citas que abarcan varios días, puede desplazarse para consultar las citas adicionales. ■ Si hay citas en un intervalo de tiempo fuera de los intervalos de tiempo que se muestran para los días de la semana, aparecerán las flechas hacia arriba y abajo. Puede hacer clic en las flechas para ver más citas.
Diseño de la vista mensual del calendario	Para las citas que abarcan varios días, aparece la hora de inicio en la celda de la fecha de inicio.	Las citas que abarcan varios días aparecen en todos los intervalos de los días relevantes en la vista mensual del calendario. Aparecen las horas de inicio y finalización. Sin embargo, si la fecha de inicio se encuentra en un mes anterior, aparecen la fecha de inicio y una flecha hacia la izquierda en lugar de la hora de inicio. Si la fecha de finalización se encuentra en un mes posterior, aparecen la fecha de finalización y una flecha hacia la derecha en lugar de la hora de finalización.

Característica de la agenda	Estilo clásico	Estilo moderno
Acceso a otras vistas de calendario	■ En la ficha Usuario, puede acceder a los calendarios de otros usuarios del grupo y a los de los usuarios que comparten su calendario con usted. ■ En la ficha Grupos, puede ver un calendario combinado de los miembros del grupo, así como cualquier vista de calendario de grupo personalizado que configure. ■ En la ficha Tareas del grupo, puede ver una lista de tareas asignadas al grupo. ■ Si hace clic en el botón Mi calendario, volverá a su propio calendario desde el calendario de otro usuario.	Un menú proporciona las siguientes opciones: ■ Agenda de grupo. Ver un calendario combinado de los miembros del grupo, así como cualquier vista de calendario de grupo personalizada que configure. ■ Tareas de grupo. Ver una lista de las tareas asignadas a su grupo. ■ Agenda de usuario. Ver los calendarios de otros usuarios de su grupo y los usuarios que comparten sus calendarios con usted. ■ Mi agenda. Volver a su propio calendario desde el calendario de otro usuario. La vista actual determina qué opciones están disponibles en el menú.

Característica de la agenda	Estilo clásico	Estilo moderno

Creación de nuevas citas	Para abrir la página Editar cita, en la que puede introducir los detalles de la nueva cita, realice una de las siguientes acciones:
	■ Haga clic en Nueva cita.
	■ En la vista semanal o mensual de su propio calendario o del calendario de otro usuario, haga clic en el icono más (+) en el día que desea crear la cita.
		Para abrir la página Editar cita, en la que puede introducir los detalles de la nueva cita, realice una de las siguientes acciones:
		■ Ya sea en su propio calendario, en el calendario de otro usuario o de un grupo, haga clic en Nueva.
		■ En la vista diaria o semanal de su calendario o del calendario de otro usuario:
		  ■ Haga doble clic en el intervalo de tiempo. De forma predeterminada, la nueva cita empieza a la hora de inicio del intervalo de tiempo donde haya hecho clic, y la duración es de 60 minutos. Puede cambiar los detalles.
		  ■ Haga doble clic en el espacio en la parte superior de la vista de calendario, donde aparecen las citas que abarcan varios días. (Si se encuentra en la vista de calendario semanal, haga doble clic directamente debajo del día en el que desea que empiece la cita). De forma predeterminada, la nueva cita empieza a las 12:00 PM del día donde ha hecho clic y la duración es de 1440 minutos (24 horas). Puede cambiar los detalles.
		■ En la vista mensual de su calendario o el calendario de otro usuario, haga doble clic en el espacio del día. De forma predeterminada, la nueva cita empieza a las 12:00 PM de ese día y la duración es de 60 minutos. Puede cambiar los detalles.

Característica de la agenda	Estilo clásico	Estilo moderno
Edición de citas **NOTA:** Para obtener más información sobre cómo volver a programar una cita arrastrándola y soltándola en una vista de calendario, consulte Acerca de la acción de arrastrar y soltar citas en el calendario (en la página 222).	En la vista diaria, semanal o mensual del calendario, realice una de las siguientes opciones: ■ Para abrir la página Editar cita, haga clic en el enlace Editar de la cita. ■ Para abrir la página Detalle de la cita, haga clic en el enlace del tema en la cita.	En la vista diaria, semanal o mensual del calendario, realice una de las siguientes opciones: ■ Para abrir la página Editar cita, haga doble clic en la cita, o haga clic con el botón derecho en la cita y, a continuación, seleccione Editar. ■ Para abrir la página Detalle de la cita, haga clic en el enlace del tema en la cita. En la vista de calendario diaria o semanal, puede modificar rápidamente la hora de inicio o finalización de una cita que no abarque varios días haciendo clic y arrastrando el borde de la cita de la siguiente forma: ■ Para modificar la hora de inicio, haga clic en el borde superior de la cita y arrástrelo a un intervalo de tiempo. ■ Para modificar la hora de finalización, haga clic en el borde inferior de la cita y arrástrelo a un intervalo de tiempo. **NOTA:** Al arrastrar el borde de una cita a un intervalo de tiempo, el borde siempre se alinea con el inicio o la finalización de un intervalo de tiempo de 30 minutos. No puede arrastrar el borde de una cita a una hora en un intervalo de tiempo. Las nuevas horas de inicio y finalización deben permitir que la cita comience y finalice el mismo día que la cita existente.
Guardado de citas como archivos iCalendar	En la vista diaria, semanal o mensual del calendario, haga clic en el enlace Guardar como iCalendar en la cita.	En la vista diaria, semanal o mensual del calendario, haga clic con el botón derecho en la cita y, a continuación, seleccione Guardar como iCalendar.
Eliminación de citas	En la vista diaria, semanal o mensual del calendario, haga clic en el enlace del asunto en la cita para abrir la página Detalles de la cita y, a continuación, haga clic en Eliminar.	En la vista diaria, semanal o mensual del calendario, realice una de las siguientes opciones: ■ Haga clic con el botón derecho en la cita y, a continuación, seleccione Eliminar. ■ Haga clic en el enlace del asunto en la cita para abrir la página Detalles de la cita y, a continuación, haga clic en Eliminar.

SUGERENCIA: en los temas que tengan el estilo moderno, las citas superpuestas aparecen de lado a lado en las vistas diaria y semanal de calendario. Si hay varias citas en una franja, puede que no aparezca alguna de las citas. Si hay más citas en una franja de tiempo que se puedan mostrar en la vista de calendario semanal, puede cambiar la vista de calendario diaria para ver las citas adicionales. Si hay más citas en una franja de tiempo que se puedan mostrar en la vista diaria de calendario, puede ver las citas en una lista. Para obtener más información

sobre la visualización de las listas de citas, consulte Trabajar con listas de actividades (consulte Cómo trabajar con listas de actividades en la página 223).

Codificación de color por tipo de cita

Tanto en el estilo de tema moderno como clásico, en función de cómo configure el administrador el tema que vaya a utilizar, puede que los colores del texto y el fondo de todas o algunas de las citas de las vistas de agenda varíen en función del tipo de cita. Si el administrador configura una codificación de color para los distintos tipos de citas del tema, aparece una leyenda para la codificación de color en la parte inferior de las vistas de agenda que muestra los colores de fondo asignados a los distintos tipos de citas. Si un tipo de cita no tiene colores personalizados asignados, las citas de ese tipo se muestran con los colores predeterminados del tema. La codificación de color se utiliza en las vistas diaria, semanal y mensual de su propia agenda y las agendas individuales de otros usuarios que comparten la agenda con usted.

NOTA: la codificación de color utilizada para el texto de la sección Llamadas planeadas de las páginas de calendario no está determinada por la codificación de color de los tipos de citas. Para obtener más información sobre la codificación de color que se utiliza para las llamadas planificadas, consulte Calendario y actividades (consulte Agenda y actividades en la página 207).

Color de fondo para intervalos de tiempo

La configuración para días laborables y horario laboral, además del tipo de tema utilizado, determinan los colores de fondo para los intervalos de tiempo en algunas vistas de la agenda. La configuración de días laborables y horario laboral se puede especificar en el nivel de compañía y en el nivel de usuario. Para obtener más información, consulte Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario (en la página 212).

Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario

Los días laborables y horario laboral por defecto de su compañía se especifican en el perfil de compañía. Si desea que su calendario muestre días laborables y horario laboral distintos, puede seleccionar los días laborables y especificar el horario laboral que desea en la configuración de su calendario por defecto. Para obtener más información, consulte Configuración de su vista de calendario por defecto (consulte Configurar la vista de calendario predeterminada en la página 246).

En su propio calendario y en los calendarios individuales de otros usuarios que compartan su calendario con usted, en la vista semanal, puede alternar entre ver la semana entera del calendario o ver únicamente los días que se especifican como días laborables. Si utiliza un tema clásico, puede utilizar los vínculos Mostrar semana entera y Mostrar semana laboral para cambiar entre vistas. Si utiliza un tema moderno, puede utilizar las opciones de menú Semana completa y Semana laboral para cambiar entre vistas.

Si usa un tema clásico, en la vista diaria, puede pasar de ver el día completo a solo ver las horas laborables.

La configuración para días laborables y horario laboral, además del tema utilizado, determinan los colores de fondo para los intervalos de tiempo en algunas vistas del calendario, de la siguiente manera:

- Para temas modernos, en las vistas diaria y semanal de su calendario propio y de los calendarios de otros usuarios que comparten su calendario con usted, se utilizan tres colores de fondo distintos, con un color para cada uno de los elementos siguientes:
  - El horario laboral en días laborables.
  - Las horas no laborables, incluidas todas las horas de días que no son en días laborables, además de las horas que no pertenecen al horario laboral en días laborables.
  - El horario laboral del día actual.
- Para temas clásicos, en las vistas diaria y semanal de su calendario propio y de los calendarios de otros usuarios que comparten su calendario con usted, los colores de fondo son los siguientes:

- En la vista diaria, se usan dos colores de fondo distintos, con un color para cada uno de los elementos siguientes:
  - El horario laboral en días laborables.
  - Las horas no laborables, incluidas todas las horas de días que no son en días laborables, además de las horas que no pertenecen al horario laboral en días laborables.
- En la vista semanal, se usan tres colores de fondo distintos, con un color para cada uno de los elementos siguientes:
  - Los días laborables.
  - Los días que no son días laborables.
  - El día actual.

NOTA: Los días laborables y el horario laboral serán los mismos en sus visualizaciones de su propio calendario y en sus visualizaciones de los calendarios de otros usuarios que compartan su calendario con usted, incluso aunque dichos usuarios hayan especificado distintos días laborables y horas laborables para sus propias visualizaciones del calendario. Es decir, si selecciona días laborables que no sean los mismos que los de la configuración de toda la compañía, los días laborables que seleccione se reflejarán en las visualizaciones de su propio calendario y de los calendarios de otros usuarios. Del mismo modo, si selecciona un horario laboral distinto al estipulado en la configuración de toda la compañía para su calendario, su horario laboral se reflejará en sus visualizaciones de su propio calendario y de los calendarios de otros usuarios.

La configuración para días y horas laborables no se refleja en los colores de fondo para los intervalos de tiempo y días en la vista mensual de su propio calendario y sus vistas de los distintos calendarios de otros usuarios que compartan sus calendarios con usted. En la vista mensual, solo se muestra el día actual con un color de fondo distinto de los otros días del mes.

Para obtener información sobre cómo se muestran las horas laborables en las vistas de calendario de grupo y de calendario personalizado, consulte Visualización de calendarios de otros usuarios (consulte Visualización de las agendas de otros usuarios en la página 244).

Cómo trabajar con páginas de la agenda

Las páginas de agenda proporcionan el área principal para gestionar actividades. La página predeterminada es Agenda diaria, que contiene las secciones Agenda diaria y Vista de la agenda, una sección que muestra la lista Tareas abiertas y una sección Visitas planeadas.

Para ver la sección Visitas planeadas de la página Agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda. Esta sección muestra hasta dos semanas de visitas planeadas para el representante de ventas en orden cronológico junto con la siguiente información para cada visita planeada: fecha de la visita y hora de inicio, hora del día, asunto, contacto que se debe visitar y otra información de dirección del contacto. El período de dos semanas para las visitas planeadas de la lista incluye las visitas planeadas de la semana anterior y de la semana siguiente.

La codificación de color utilizada en la sección Llamadas planeadas de las páginas de calendario está determinada por el tema que utilice:

- Las llamadas planeadas vencidas que tengan su fecha de inicio en el pasado aparecen en el color que el administrador seleccione para el texto de alerta en el tema.
- Las próximas llamadas planeadas que tengan su fecha de inicio en el futuro aparecerán en el color que el administrador seleccione para los enlaces de página en el tema.

Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página

229), Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614) y Planificación de visitas masivas (en la página 235).

Puede:

- Seleccionar la vista de calendario que desea mostrar cada vez que hace clic en la ficha Calendario.
- Seleccione la lista de actividades que desea que se muestre en las vistas diaria y semanal de su propia agenda, y en las agendas individuales de otros usuarios que comparten su agenda con usted (las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario).
- Especifique el día que desea que se muestre como primer día de la semana en la agenda.
- Especifique un conjunto de días laborables y horario laboral distintos de los valores predeterminados de días laborables y horario laboral de su compañía.
- Elija si desea que se muestre información adicional en las citas de las vistas de agenda.

Para obtener información sobre la configuración de las opciones del calendario, consulte Configurar la vista de calendario predeterminada (en la página 246).

NOTA: si su rol incluye el privilegio Compartir agenda, puede que sus páginas de agenda proporcionen funciones adicionales a las indicadas en la página predeterminada. Si desea obtener más información sobre dichas funciones adicionales, consulte Página de configuración de agenda (consulte Página Configuración de la agenda en la página 246)

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario.

Para	Realice estos pasos
Crear una tarea	Haga clic en Nuevo en la barra de título de la sección Lista de actividades. En la página Editar tarea, especifique la información de tarea y guarde el registro.
Eliminar una tarea	Haga clic en el enlace correspondiente a la tarea que desea eliminar. En la página de detalles de la tarea, haga clic en Eliminar.
Crear una cita	Haga clic en Nueva cita en la barra de título Calendario. En la página Editar cita, introduzca la información de la cita y guarde el registro.
Eliminar una cita	Haga clic en el enlace correspondiente a la cita que desea eliminar. En la página Detalles de la cita, haga clic Eliminar.
Ir a un día específico	Haga clic en el enlace del día en la sección Vista de calendario. También puede hacer clic en el icono 1 sobre las citas y, a continuación, utilizar las flechas del encabezado de la sección Agenda diaria para desplazarse al día que desea ver.
Ir a un mes específico	Haga clic en las flechas en la sección Vista de calendario. También puede hacer clic en el icono 31 sobre las citas y, a continuación, utilizar los enlaces o flechas del encabezado de la vista del calendario mensual para ir al mes que desea ver.
Ocultar las secciones Vista de la agenda y Lista de actividades	Haga clic en el icono de la flecha derecha que aparece sobre la barra de título Calendario. Cuando las secciones Vista de la agenda y Lista de actividades están ocultas, el área de la agenda se amplía para proporcionar más espacio y mostrar los detalles de las citas de la agenda. Esta función es útil si desea imprimir la página de la agenda (mediante el enlace apto para impresión) y no quiere que se muestren las secciones Vista de la agenda y Lista de actividades

Para	Realice estos pasos
	en la página impresa. Para volver a mostrar las secciones Vista de la agenda y Lista de actividades, haga clic en el icono de la flecha izquierda. Al ocultar las secciones Vista de la agenda y Lista de actividades, permanecen ocultas hasta que vuelva a mostrarlas o hasta que cierre la sesión de Oracle CRM On Demand y vuelva a iniciarla. Las secciones Vista de la agenda y Lista de actividades sólo están disponibles en las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario.
Marcar una tarea como finalizada	En la sección Lista de actividades, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa para abrir la página Lista de actividades. Si la lista de tareas abiertas no se muestra de forma predeterminada cuando se abre la página Lista de actividades, seleccione la lista de tareas que desea en la lista desplegable de listas. En la lista de tareas, haga clic en el enlace Asunto de la tarea que desea marcar como finalizada. En la página Detalles de la tarea, haga clic en Marcar como finalizada.
Desplazarse por el Calendario día a día	Haga clic en las flechas en la sección Calendario diario.
Arrastrar y soltar una cita para volver a programarla	Arrastre la cita y suéltela en un intervalo de tiempo o un día diferente. Para obtener más información, consulte Acerca de la acción de arrastrar y soltar citas en el calendario (en la página 222).
Actualizar una actividad	Haga clic en el enlace correspondiente a la actividad (cita, tarea o visita planeada) que desee actualizar. En la página de detalles de la cita, la tarea o la visita, edite los campos incrustados o haga clic en Editar para abrir la página Editar cita, Editar tarea o Edición de visita. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125). **SUGERENCIA:** si utiliza un tema moderno, puede hacer clic con el botón derecho en la cita en la vista de calendario diaria, semanal o mensual y, a continuación, hacer clic en Editar para actualizar la cita.
Ver una lista de citas, tareas (abiertas, finalizadas o todas), actividades o visitas planeadas	En la sección Lista de actividades, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. En la página Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección.
Ver las citas del día	Haga clic en el icono 1 del Calendario.
Ver la información detallada de una actividad	Haga clic en el enlace correspondiente a la actividad (cita, tarea o visita planeada) que desee ver.
Ver las citas de todo el mes	Haga clic en el icono 31 de la agenda.

Para	Realice estos pasos
Ver las citas de toda la semana	Haga clic en el icono 7 de la agenda.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los estilos de tema y calendario (en la página 207)
- Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario (en la página 212)

Gestión de agendas y actividades

Para conocer los procedimientos paso a paso destinados a gestionar la agenda y las actividades, consulte:

- Visualización de actividades (en la página 217)
- Creación de actividades (en la página 219)
- Actualización de actividades (en la página 221)
- Cómo quitar usuarios de actividades (en la página 221)
- Limitar los registros de actividades que se muestran (en la página 227)
- Marcar tareas como finalizadas (en la página 228)
- Asignar actividades a otro empleado (en la página 228)
- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (en la página 229)
- Acerca de la sincronización de eventos y citas (en la página 250)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Ajuste de respuestas de mensajes (en la página 238)
- Programación de citas con otros (en la página 240)
- Guardado de citas como archivos de iCalendar (consulte Cómo guardar citas como archivos de iCalendar en la página 242)
- Planificación de visitas masivas (en la página 235)
- Usar guiones de evaluación de actividad (en la página 250)
- Configurar la vista de calendario predeterminada (en la página 246)
- Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades (en la página 676)
- Creación de citas para múltiples cuentas (en la página 313)

Si su rol de usuario incluye el privilegio Compartir agenda, también puede realizar los siguientes procedimientos:

- Ver las agendas de otros usuarios (consulte Visualización de las agendas de otros usuarios en la página 244)
- Cómo compartir su agenda (en la página 246)
- Adición de vistas de calendario personalizadas (consulte Agregar vistas de agenda personalizadas en la página 249)

Si su rol de usuario incluye el privilegio Compartir agenda y su compañía utiliza la opción de asignación de grupo predeterminada, también puede realizar este procedimiento, Ver listas de tareas del grupo (en la página 249).

Si el rol de usuario incluye el privilegio de integración de mapas, también puede realizar este procedimiento, Realización de búsquedas por proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)

- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los temas siguientes para obtener información relacionada sobre calendarios y actividades:

- Acerca de los estilos de tema y calendario (en la página 207)
- Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario (en la página 212)
- Acerca de los recordatorios de actividad (en la página 220)

Visualización de actividades

Oracle CRM On Demand mantiene en primer plano sus actividades y las muestra en varias páginas:

- Mi página inicial

  Mi página inicial contiene listas independientes de sus citas y tareas, ordenadas por fecha.
- Agenda

  La vista diaria de su propia agenda muestra las citas tal como aparecerían en un libro de citas abierto por la programación del día actual. Se pueden revisar otros días con las agendas mensuales que se muestran a la derecha o mediante los iconos 1, 7 y 31 situados encima de las citas para ver la vista de agenda deseada.

  En la aplicación estándar, la lista Tareas abiertas se muestre en las vistas diaria y semanal de su propia agenda, y en las agendas individuales de otros usuarios que comparten su agenda con usted (las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario). En esta lista se muestran hasta diez de sus tareas correspondientes a los próximos 30 días (Vencimiento <= Hoy +30), ordenadas por fecha de vencimiento de forma predeterminada.

  NOTA: Puede seleccionar que se muestre una lista diferente o el administrador puede seleccionar una lista diferente para su rol de usuario. Para obtener más información, consulte Configuración de la agenda (consulte Configurar su calendario en la página 834).
- Página Detalles para la mayoría de los tipos de registros, como cuentas, contactos, etc.

  Las páginas de detalles pueden contener secciones de información relacionada que muestran las actividades enlazadas a un registro específico. En la siguiente tabla se describen las secciones de información relacionada que puede haber disponibles para las actividades en una página de detalles del registro. En todos los casos, usted solo ve los registros para los que tiene visibilidad.

Lista	Registros mostrados
Actividades	■ Tareas enlazadas para las que la fecha de finalización está en blanco. ■ Citas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son posteriores a la fecha y hora actuales. ■ Tareas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales. ■ Citas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales.
Actividades finalizadas	■ Citas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales. ■ Tareas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales.
Citas abiertas	Citas enlazadas en las que el valor del campo de fecha de finalización no está en el pasado. **NOTA:** si el campo Fecha de finalización no lo rellena el usuario que crea la cita, éste se rellena de forma automática con el mismo valor que hay en el campo Hora de finalización de la cita. Cuando se alcanza la fecha de finalización de una cita, la cita se elimina de la lista Citas abiertas y se incluye en la lista Actividades finalizadas. La información de las secciones de información relacionada Citas abiertas y Actividades finalizadas de la página de detalles del registro principal se actualiza al refrescar la página. Los registros de la lista Citas abiertas se ordenan por la fecha y hora del campo Hora de inicio, mostrándose en primer lugar en la lista la cita con la fecha y hora de inicio más tempranas.
Tareas abiertas	Las tareas vinculadas que no tienen un valor en el campo Fecha de finalización o un estado de Terminado, siempre que su empresa utilice el conjunto predeterminado de valores para el campo Estado. **NOTA:** cuando una tarea se marca como finalizada, el campo Fecha de finalización se rellena automáticamente con la fecha y hora correspondientes a la zona horaria del usuario que marca la tarea como finalizada. Los usuarios también pueden rellenar el campo Fecha de finalización en una tarea de forma manual. Cuando se rellena el campo Fecha de finalización de una tarea, esta se elimina de la lista Tareas abiertas y se incluye en la lista Actividades finalizadas. La información de las secciones de información relacionada Tareas abiertas y Actividades finalizadas de la página de detalles del registro principal se actualiza al refrescar la página. Los registros de la lista Tareas abiertas se ordenan por la fecha de vencimiento, mostrándose en primer lugar en la lista la tarea con la fecha de vencimiento más temprana.

Lista	Registros mostrados
Actividades abiertas	Combinación de las listas Citas abiertas y Tareas abiertas. **NOTA:** los registros de la lista Actividades abiertas se ordenan por la fecha de finalización. Los registros que no tienen ningún valor en el campo Fecha de finalización aparecen al final de la lista Actividades abiertas. Por lo tanto, las tareas abiertas aparecen al final de la lista Actividades abiertas, después de todas las citas abiertas. Si no desea que las tareas y citas abiertas relacionadas de una página de detalles de registro aparezcan en este orden, se recomienda que el administrador de la compañía agregue las secciones de información relacionada Tareas abiertas y Citas abiertas a la página de detalles de registro en lugar de la sección de información relacionada Actividades abiertas.

Acerca de la gestión de tareas

Una forma de gestionar tareas es asignarles prioridades por importancia o urgencia. Para definir la prioridad de una tarea, se le asigna un nivel, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para una prioridad baja. Puede cambiar el nivel de prioridad de una tarea en la página Editar tarea. El nivel de prioridad predeterminado para una tarea es 3 - Bajo.

CONSEJO: Las tareas que aparezcan en rojo en la sección Tareas abiertas de Mi página inicial y en listas de tareas de las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario corresponden a una fecha posterior a la fecha de vencimiento. Las tareas cuya fecha haya superado la fecha de vencimiento no aparecerán en rojo en otras páginas, por ejemplo, en la página de la lista de tareas que se abre al hacer clic en Mostrar lista completa en la sección Tareas abiertas de Mi página inicial.

NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

Para obtener información sobre la ficha Lista de tareas del grupo, disponible para las compañías que utilizan la función Grupo, consulte Visualización de listas de tareas del grupo (consulte Ver listas de tareas del grupo en la página 249).

Creación de actividades

Una actividad (tarea o cita) se crea siempre especificando información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde distintas áreas de la aplicación, según en lo que esté trabajando y qué necesite realizar.

En esta sección se describe un método para crear actividades, que permite agregar el registro mientras se continúa trabajando en el área principal de la aplicación. Para obtener una descripción de todos los métodos, consulte Creación de registros (en la página 55).

Para crear una actividad con la sección Crear de la barra de acción

1. En la sección Crear de la barra de acción, haga clic en Cita o en Tarea.
2. En la pantalla, introduzca la información de la actividad.

   Para obtener más información acerca de los campos de los registros de actividad, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252).
3. Guarde el registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de actividad (en la página 252)
- Cómo trabajar con páginas de la agenda (en la página 213)
- Acerca de los recordatorios de actividad (en la página 220)
- Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes (en la página 847)

Acerca de los recordatorios de actividad

Si se configura un recordatorio para una actividad, se envían recordatorios al propietario de la actividad y a cada usuario de la lista de usuarios de la actividad a la hora especificada si los valores del campo Notificación de actividad en el nivel del usuario o de la compañía permiten que se envíen notificaciones de actividad al usuario.

NOTA: Si el campo Delegado por se rellena en una actividad y se configura un recordatorio para la actividad, los recordatorios se envían al usuario especificado en el campo Delegado por y al propietario de la actividad y los demás usuarios de la actividad. Si crea una actividad para otro usuario, o si el campo Delegado por de una actividad existente está en blanco al asignar la actividad a otro propietario, su nombre aparece automáticamente en el campo Delegado por después de guardar la actividad. Si no desea recibir los recordatorios para esa actividad, debe suprimir su nombre del campo Delegado por.

Los recordatorios se pueden enviar por correo electrónico, mostrarse en una ventana emergente o ambos, según el valor seleccionado en el campo Notificación de actividad. Para obtener información sobre el campo Notificación de actividad, consulte Establecimiento de la vista de calendario predeterminada (consulte Configurar la vista de calendario predeterminada en la página 246).

Acerca de los recordatorios por correo electrónico

Los recordatorios por correo electrónico se envían en el idioma del usuario. El asunto de la actividad se muestra en la línea de asunto del correo electrónico. En un recordatorio por correo electrónico para una cita, el mensaje incluye información de los campos Asunto, Hora de inicio, Estado y Descripción en la cita. También incluye los nombres de los contactos que están enlazados a la cita, el nombre de la cuenta enlazada a la cita, si existe, y un enlace a la página Detalle de la cita en Oracle CRM On Demand.

En un recordatorio por correo electrónico para una tarea, el mensaje incluye información de los campos Asunto, Fecha de vencimiento, Prioridad, Estado y Descripción en la tarea. El mensaje de correo electrónico también incluye un enlace a la página Detalle de la tarea en Oracle CRM On Demand.

Acerca de los recordatorios emergentes

Los recordatorios emergentes se muestran en la ventana emergente de recordatorios de actividad, que se abre cuando un recordatorio caduca. El recordatorio emergente de una cita muestra la fecha y hora de inicio, así como el asunto. El recordatorio emergente de una tarea muestra el icono que indica la prioridad de la tarea (si procede), la fecha de vencimiento y el asunto. Si existen varios recordatorios, se ordenan por fecha y hora; y la primera actividad que caduca aparece en la parte superior de la lista.

La primera vez que se abre la ventana emergente de recordatorios de actividad al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, se muestran los recordatorios que han caducado desde la última vez que se desconectó de Oracle

CRM On Demand. Si aparecen ventanas de alerta al iniciar sesión, ciérrelas para poder acceder a la ventana emergente de recordatorios de actividad.

En la ventana emergente de recordatorios de actividad, puede hacer lo siguiente:

- Utilizar la función Posponer para posponer un recordatorio durante un período determinado. El recordatorio aparecerá de nuevo tras el período especificado.
- Ver los detalles de registro haciendo clic en el enlace del asunto del recordatorio.
- Descartar todos los recordatorios. Al hacer clic en Descartar todo, todos los recordatorios se eliminan de la ventana emergente de recordatorios de actividad y la ventana se cierra. Los recordatorios no volverán a aparecer.

NOTA: Oracle CRM On Demand recupera los detalles de las actividades para las que se han caducado recordatorios cada 30 minutos y almacena esa información. Si vuelve a programar una actividad dentro de un intervalo de 30 minutos previo a la caducidad del recordatorio de la actividad, es posible que se muestre el recordatorio, en función de la programación original de la actividad.

Actualización de actividades

Puede actualizar la información en el registro de actividad, como cambiar el estado del registro a finalizado, si tiene acceso de edición al registro.

NOTA: Los usuarios con el privilegio Ver actividades privadas y la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? para el tipo de registro Actividad activada en el rol de usuario disponen de visibilidad para todas las actividades que están marcadas como privadas, independientemente del propietario de la actividad. El privilegio Ver actividades privadas no permite al usuario actualizar o eliminar una actividad que esté marcada como privada y pertenezca a otro usuario. Los usuarios que tengan el privilegio Eliminar cualquier actividad y la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? para el tipo de registro Actividad activada en su rol pueden eliminar actividades que no les pertenezcan o que estén marcadas como privadas. Normalmente, los privilegios Eliminar cualquier actividad y Ver actividades privadas se otorgan solo a los administradores de una compañía.

Para actualizar la información de actividades

1. Seleccione la tarea o cita.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Cita o Detalles de la tarea, edite los campos incrustados o haga clic en Editar para abrir la página Cita o Editar tarea. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

Cómo quitar usuarios de actividades

Para quitar usuarios de una actividad, debe cumplirse al menos una de las condiciones siguientes:

- Es el propietario de la actividad.
- Su nombre aparece en el campo Delegado por en la actividad.

De lo contrario, los enlaces Quitar no estarán disponibles en la sección Usuarios de la página Detalles de la cita o la página Detalles de la tarea y no podrá quitar usuarios de la actividad. Puede actualizar manualmente el campo Delegado por en la actividad para que muestre su nombre. A continuación, después de refrescar la página Detalle de la actividad, aparecerá un enlace Quitar disponible para cada uno de los usuarios excepto para el propietario de la actividad. Para obtener más información sobre el campo Delegado por, consulte Campos de actividad (en la página 252).

Para quitar un usuario de una actividad

1. En la página Detalles de la cita o en la página Detalles de la tarea, desplácese a la sección Usuarios.
2. Si el usuario que desea quitar no aparece en la lista, haga clic en Mostrar lista completa para expandir la lista.
3. Busque al usuario que desee quitar, haga clic en el enlace Quitar del usuario y, a continuación, confirme que desea quitar el usuario.

NOTA: Los enlaces Quitar también están disponibles en la ventana de asociaciones múltiples que se abre al hacer clic en Agregar en la sección Usuarios de la página, si es el propietario de la actividad o su nombre aparece en el campo Delegado por en la actividad.

Acerca de la acción de arrastrar y soltar citas en el calendario

Si dispone de los niveles de acceso necesarios para editar una cita, puede arrastrar y soltar la cita en una vista de calendario para volver a programarla. Por ejemplo, al trabajar en la vista diaria de calendario, puede arrastrar una cita a un intervalo de tiempo diferente del mismo día. Al trabajar en la vista semanal de calendario, puede arrastrar una cita a un día diferente de la semana que está viendo actualmente.

El comportamiento de las citas que no abarcan varios días es el siguiente:

- **Vista diaria del calendario.** Puede arrastrar una cita y soltarla en un intervalo de tiempo diferente del mismo día. Al soltar la cita en el nuevo intervalo de tiempo, la hora de inicio de la cita se actualiza con la hora de inicio del nuevo intervalo. Por ejemplo, si arrastra una cita que debe empezar a las 9:15 a.m. al intervalo de tiempo que empieza a las 10:30 a.m., la hora de inicio de la cita se actualiza a las 10:30 a.m. La hora de finalización de la cita se actualiza automáticamente con el valor correspondiente, en función de la hora de inicio del intervalo en el que suelte la cita y la duración de esta. Por ejemplo, si arrastra una cita de 60 minutos de duración y la suelta en el intervalo de tiempo que empieza a las 10:30 a.m., la hora de finalización de la cita se actualiza a las 11:30 a.m. La duración de una cita no varía después de moverla.

  El nuevo intervalo de tiempo debe permitir que la cita empiece y termine el mismo día. Por ejemplo, no puede arrastrar una cita de 60 minutos de duración y soltarla en el intervalo de tiempo que empieza a las 11:30 p.m., porque la hora de finalización de la cita no tendría lugar el mismo día que la hora de inicio.

  NOTA: si utiliza un tema clásico, aparecerá una línea roja al arrastrar una cita en la vista diaria. La línea roja indica si el intervalo de tiempo empieza en la hora o en la media hora.

- **Vista semanal del calendario.** Puede arrastrar una cita y soltarla en un día diferente de la misma semana. La duración de la cita no varía. Si utiliza un tema clásico, no puede arrastrar y soltar la cita en la vista semanal de calendario para cambiar la hora del día de la cita. La fecha de la cita se actualiza al soltar la cita en un día diferente, pero la hora de esta no varía.

  Sin embargo, si utiliza un tema moderno, puede arrastrar una cita y soltarla en un intervalo de tiempo específico de un día de la vista semanal del calendario para cambiar la hora de dicha cita. La fecha y hora de inicio, así como la fecha y hora de finalización de la cita se actualizan según corresponda. El nuevo intervalo de un día debe permitir que la cita empiece y termine el mismo día. Si hay más citas en un intervalo de tiempo que se puedan mostrar en la vista de calendario semanal, puede que no vea la cita después de moverla. Puede cambiar a la vista diaria de calendario para ver más citas.
- **Vista mensual del calendario.** Puede arrastrar una cita y soltarla en un día diferente del mismo mes. La hora del día y la duración de la cita no varían. Si desea cambiar la hora o la duración, debe editar la cita. Si hay más citas en un día que se puedan mostrar en la vista de calendario mensual, puede que no vea la cita después de moverla. Puede cambiar la vista diaria o semanal de calendario para ver más citas.

NOTA: Si desea modificar la duración de una cita y utiliza un tema clásico, debe editarla. Sin embargo, si utiliza un tema moderno, puede modificar rápidamente la hora de inicio o finalización de una cita en la vista de calendario diaria o semanal haciendo clic y arrastrando el borde de la cita. Para obtener más información sobre la edición de citas en temas modernos, consulte Acerca de los estilos de tema y calendario. Para modificar la duración de una cita en la vista de calendario mensual, debe editarla.

El comportamiento de las citas que abarcan varios días es el siguiente:

- **Vista diaria del calendario.** No puede arrastrar una cita que abarca varios días a un día o una hora diferente mientras utiliza la vista diaria de calendario.
- **Vista semanal del calendario.** En la sección que muestra las citas que abarcan varios días, puede arrastrar una cita y soltarla en un día diferente de la semana que se muestra actualmente, incluso si la cita termina en una semana diferente. En día en el que suelta la cita es el nuevo día de inicio de la cita. Por ejemplo, si arrastra una cita que comienza el lunes 21 de marzo a las 10:30 a.m. y termina el miércoles 23 de marzo a las 10:30 p.m., y la suelta en el martes 22 de marzo, los detalles de la cita cambian para que esta comience el 22 de marzo a las 10:30 a.m. y termine el 24 de marzo a las 10:30 p.m. Si desea cambiar la hora de inicio de la cita o la duración de esta, debe editar la cita.
- **Vista mensual del calendario.** Puede arrastrar una cita que abarque varios días y soltarla en un día diferente del mes que se muestra actualmente, incluso si la cita termina en un mes diferente. En día en el que suelta la cita es el nuevo día de inicio de la cita. Por ejemplo, si arrastra una cita que comienza el 24 de marzo a las 10:30 a.m. y termina el 29 de marzo a las 10:30 p.m., y la suelta en el 31 de marzo, los detalles de la cita cambian para que esta comience el 31 de marzo a las 10:30 a.m. y termine el 5 de abril a las 10:30 p.m. Si desea cambiar la hora de inicio de la cita o la duración de esta, debe editar la cita.

Cómo trabajar con listas de actividades

Puede abrir la página Lista actividades desde la página Detalles de un registro o desde la sección Lista de actividades de las vistas diaria y semanal de su propia agenda, y en las agendas individuales de otros usuarios que comparten su agenda con usted (las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario) en las páginas de Agenda. La lista de registros mostrada al abrir la página Lista de actividades dependerá de cómo acceda a la página.

Elementos mostrados al abrir la página Lista de actividades desde una página de detalles de registro

Al abrir la página Lista de actividades haciendo clic en el enlace Mostrar lista completa en una lista de registros de actividades de una página de detalles del registro, la página Lista de actividades muestra las actividades que están enlazadas al registro. La lista puede incluir actividades abiertas, actividades finalizadas o una combinación de ambas, tal como se muestra en la siguiente tabla. En todos los casos, usted solo ve los registros para los que tiene visibilidad.

Lista	Registros mostrados
Actividades	■ Tareas enlazadas para las que la fecha de finalización está en blanco. ■ Citas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son posteriores a la fecha y hora actuales. ■ Tareas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales. ■ Citas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales.
Actividades finalizadas	■ Citas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales. ■ Tareas enlazadas para las que la fecha y hora de finalización son anteriores a la fecha y hora actuales.
Citas abiertas	Citas enlazadas en las que el valor del campo de fecha de finalización no está en el pasado. **NOTA:** si el campo Fecha de finalización no lo rellena el usuario que crea la cita, éste se rellena de forma automática con el mismo valor que hay en el campo Hora de finalización de la cita.

Lista	Registros mostrados
	Cuando se alcanza la fecha de finalización de una cita, la cita se elimina de la lista Citas abiertas y se incluye en la lista Actividades finalizadas. La información de las secciones de información relacionada Citas abiertas y Actividades finalizadas de la página de detalles del registro principal se actualiza al refrescar la página. Los registros de la lista Citas abiertas se ordenan por la fecha y hora del campo Hora de inicio, mostrándose en primer lugar en la lista la cita con la fecha y hora de inicio más tempranas.
Tareas abiertas	Las tareas vinculadas que no tienen un valor en el campo Fecha de finalización o un estado de Terminado, siempre que su empresa utilice el conjunto predeterminado de valores para el campo Estado. **NOTA:** cuando una tarea se marca como finalizada, el campo Fecha de finalización se rellena automáticamente con la fecha y hora correspondientes a la zona horaria del usuario que marca la tarea como finalizada. Los usuarios también pueden rellenar el campo Fecha de finalización en una tarea de forma manual. Cuando se rellena el campo Fecha de finalización de una tarea, esta se elimina de la lista Tareas abiertas y se incluye en la lista Actividades finalizadas. La información de las secciones de información relacionada Tareas abiertas y Actividades finalizadas de la página de detalles del registro principal se actualiza al refrescar la página. Los registros de la lista Tareas abiertas se ordenan por la fecha de vencimiento, mostrándose en primer lugar en la lista la tarea con la fecha de vencimiento más temprana.
Actividades abiertas	Combinación de las listas Citas abiertas y Tareas abiertas. **NOTA:** los registros de la lista Actividades abiertas se ordenan por la fecha de finalización. Los registros que no tienen ningún valor en el campo Fecha de finalización aparecen al final de la lista Actividades abiertas. Por lo tanto, las tareas abiertas aparecen al final de la lista Actividades abiertas, después de todas las citas abiertas. Si no desea que las tareas y citas abiertas relacionadas de una página de detalles de registro aparezcan en este orden, se recomienda que el administrador de la compañía agregue las secciones de información relacionada Tareas abiertas y Citas abiertas a la página de detalles de registro en lugar de la sección de información relacionada Actividades abiertas.

Elementos mostrados al abrir la página Lista de actividades desde una página Agenda

Al abrir la página Lista de actividades haciendo clic en el enlace Mostrar lista completa de la lista Tareas abiertas en las vistas de agenda del usuario diaria o semanal, la lista muestra todas las actividades abiertas asignadas a usted.

NOTA: En la aplicación estándar, la lista Tareas abiertas se muestra en la sección Lista de actividades de las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario. Sin embargo, puede seleccionar que se muestre una lista diferente o el administrador puede seleccionar una lista diferente para su rol de usuario. Si se muestra una lista diferente en la vista de agenda, al hacer clic en el enlace Mostrar la lista completa, la lista se abre en la página

Lista de actividades. Para obtener información sobre la selección de una lista diferente a fin de que se muestre en las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario, consulte Configuración de la agenda (consulte Configurar su calendario en la página 834).

Hay otras listas disponibles para usted en la página Listas de actividades. El conjunto de listas disponibles para usted puede incluir tanto las listas estándar distribuidas con Oracle CRM On Demand como listas personalizadas para su empresa. La visibilidad de los registros se determina de la siguiente manera:

- Para todas las listas, excepto las listas de actividades delegadas, la visibilidad de los registros se limita a aquellas actividades en las que su nombre aparezca en el campo Propietario o en la lista de usuarios, a no ser que posea el privilegio Ver actividades privadas o Eliminar cualquier actividad en su rol.
- Para las listas de actividades delegadas, la visibilidad de los registros se limita a aquellas actividades en las que su nombre aparezca en el campo Delegado por.
- Para todas las listas, el filtro que se aplica a la lista determina qué registros se muestran en la lista.

NOTA: si el administrador de la compañía le ha agregado a un grupo, en sus páginas de agenda aparecerá una ficha Tareas del grupo.

Acerca del acceso a actividades privadas en la página Lista de actividades

Si tiene el privilegio Ver actividades privadas y el valor Se pueden leer todos los registros para el tipo de registro Actividad activado en su rol de usuario, tendrá visibilidad para todas las actividades que estén marcadas como privadas, independientemente de quién sea el propietario de la actividad. El privilegio Ver actividades privadas no le permite actualizar o eliminar una actividad que esté marcada como privada y que sea propiedad de otro usuario.

Si tiene el privilegio Eliminar cualquier actividad y el valor Se pueden leer todos los registros para el tipo de registro Actividad activado en su rol de usuario, puede eliminar las actividades de las que no es propietario o actividades marcadas como privadas. Normalmente, los privilegios Eliminar cualquier actividad y Ver actividades privadas se otorgan solo a los administradores de una compañía.

Qué se puede hacer desde la página Lista de actividades

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de actividades.

NOTA: si accede a la página Lista de actividades a través de una página de detalles del registro, puede que algunas de estas funciones no estén disponibles.

Para	Realice estos pasos
Agregar actividades a libros o eliminarlas de libros	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Libro de asignación de lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en Asignación de registros a libros (en la página 1589).
Crear una lista nueva de actividades	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
Crear una tarea	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Nueva tarea. En la página Editar tarea, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Crear una cita	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Nueva cita. En la página Editar cita, especifique la información necesaria y guarde el registro.

Para	Realice estos pasos
Eliminar todos los registros de la lista	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Eliminación por lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en Eliminación y restauración de registros (consulte Eliminar y restaurar registros en la página 190).
Exportar la lista	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
Buscar una actividad (tarea o cita)	Haga clic en el encabezado de columna Asunto para ordenar los datos. A continuación, haga clic en una letra en la barra alfabética. Para ver las actividades que comienzan por números, haga clic en 0-9.
Gestionar todas las listas de actividades	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas (en la página 153).
Restringir los criterios de búsqueda de la lista	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
Restaurar una lista de registros eliminada	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Restauración por lotes. Para obtener más información sobre la restauración de listas de registros eliminadas, consulte Eliminación y restauración de registros (consulte Eliminar y restaurar registros en la página 190).
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Actualizar un grupo de registros de actividad de una vez	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en Menú y seleccione Actualización masiva. Lleve a cabo los pasos descritos en Actualización de grupos de registros (consulte Actualizar grupos de registros en la página 164).
Actualizar una actividad	Edite los campos en línea en la página Lista de actividades o seleccione la actividad para abrir la página de detalles. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).
Ver un subconjunto de actividades (tareas o citas)	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y cambie la selección (Tareas finalizadas, Tareas abiertas, Mis tareas o Mis citas).
Ver todas las actividades (tareas y citas)	En la barra de título Lista de actividades, haga clic en la lista desplegable y seleccione Todas las actividades.

Listas de actividades estándar

En la tabla siguiente se describen las listas estándar.

Lista de actividades	Filtros
Tareas finalizadas	Tareas que tienen una fecha de finalización en el pasado
Tareas delegadas: Finalizadas	Tareas que tienen su nombre en el campo Delegado por y tienen una fecha de finalización anterior a la fecha actual
Tareas delegadas: Abiertas	Tareas que tienen su nombre en el campo Delegado por y no tienen fecha de finalización o es posterior a la fecha actual
Tareas delegadas: Vencidas	Tareas que tienen su nombre en el campo Delegado por y que han vencido
Mis actividades	Todas sus actividades, incluidas tareas y citas
Mis citas	Todas sus citas
Mis visitas diarias	Llamadas de referencia, de revisión o de aniversario que se deben realizar hoy
Mis tareas abiertas	Tareas en las que no ha activado la casilla de verificación Finalizada y que deben finalizar en los próximos 90 días
Mis tareas	Todas sus tareas
Mis visitas semanales	Llamadas de referencia, de revisión o de aniversario que se deben realizar esta semana
Actividades abiertas	Lista combinada de: ■ Tareas que tiene asignadas y que tienen una fecha de finalización en blanco o en el futuro ■ Citas futuras que tiene asignadas
Tareas abiertas	Tareas en las que no se ha activado la casilla de verificación Finalizada y que deben finalizar en los próximos 90 días
Visitas planeadas	Sus visitas planeadas **NOTA:** esta lista es específica de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitar los registros de actividades que se muestran

Es posible limitar el número de actividades mostradas seleccionando una lista filtrada. Una lista filtrada contiene un subconjunto de actividades que cumplen los criterios guardados en la lista.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Antes de comenzar. Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores para los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar tarea o Editar cita y anote los nombres y valores exactos de los campos, tal como se utilizan en la aplicación. De lo contrario, puede que la lista filtrada no seleccione los registros correctos. Si lo prefiere, puede imprimir la página Detalles del registro para capturar los nombres exactos de los campos; sin embargo, la impresión no captura todos los valores de campo disponibles en las listas desplegables.

Para abrir una lista filtrada de actividades

1. Haga clic en la ficha Agenda.
2. En la página Agenda, en la sección Tareas abiertas, haga clic en Mostrar la lista completa.

   NOTA: La sección Lista de actividades está disponible en las vistas diaria y semanal de su propia agenda, y de las agendas individuales de otros usuarios que comparten su agenda con usted.
3. En la página Lista de actividades, cambie la selección en la lista desplegable.

Para crear una lista filtrada de actividades

1. Haga clic en la ficha Agenda.
2. En la página Agenda, en la sección Tareas abiertas, haga clic en Mostrar la lista completa.
3. En la página Listas de actividades, haga clic en el botón Menú y seleccione Gestión de listas.
4. En la página Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista.
5. Lleve a cabo los pasos descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Marcar tareas como finalizadas

Es posible marcar tareas como finalizadas. Una tarea finalizada permanece en determinadas listas, como Todas las actividades o Mis actividades. Sin embargo, las tareas finalizadas no permanecen en Mi página inicial.

Si una tarea que marca como finalizada está enlazada a un registro, la tarea se mueve de la lista de tareas o actividades abiertas a la lista de actividades finalizadas en la página de detalles de dicho registro.

Para marcar una tarea como finalizada

1. Seleccione la tarea.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar tareas, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la tarea, haga clic en el botón Marcar como finalizada.

   Después de marcar una tarea como completada, Oracle CRM On Demand cambia el campo Estado de la tarea a Terminado, siempre y cuando su empresa utilice el conjunto de valores por defecto para el campo Estado.

Asignar actividades a otro empleado

Puede asignar una actividad a otro empleado si tiene acceso de edición al registro. En general, puede editar un registro si es el propietario del mismo o si el propietario es su subordinado. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir el acceso de un usuario.

Después de que asigne una actividad a otro empleado, dicha actividad aparecerá automáticamente en la lista Mis actividades o Mis tareas del nuevo usuario. La actividad asignada también mantiene todas las asociaciones anteriores relacionadas con la actividad. Si el campo Delegado por está en blanco al asignar la actividad a otro propietario, su nombre aparecerá automáticamente en el campo Delegado por después de que la actividad se reasigne. Sin embargo, si el campo Delegado por ya aparece relleno con el nombre de un usuario, el campo no se actualiza automáticamente al reasignar la actividad. Si es necesario, puede actualizar manualmente el campo para que aparezca su nombre o el nombre de otro usuario. Puede utilizar las listas de tareas delegadas para realizar un seguimiento de las tareas que no tenga asignadas pero que tengan su nombre en el campo Delegado por. Las listas de tareas delegadas están disponibles en la lista de opciones de las listas en la página Listas de actividades.

Para asignar una actividad a otro empleado

1. Seleccione la actividad.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la cita o Detalles de la tarea, coloque el cursor en el campo Propietario y haga clic en el icono Búsqueda.
3. En la ventana de búsqueda, haga clic en el enlace Seleccionar junto al nombre del nuevo propietario.

   El nombre del nuevo propietario aparece en el campo Propietario de la página Detalles de la cita o Detalles de la tarea.

Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes

NOTA: esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Además, la información de este tema asume que su empresa su empresa utiliza el conjunto de valores por defecto para el campo de lista de opciones Estado. No obstante, si su administrador cambia el conjunto estándar de valores del campo de lista de opciones Estado, el procesamiento de actividad de Oracle CRM On Demand puede que no funcione como se describe en este tema.

Puede realizar lo siguiente en la página Detalle de visita:

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes, registrando información, como los productos tratados, las muestras, ítems educativos o promocionales distribuidos, soluciones propuestas y contactos relacionados. Puede realizar un seguimiento de las visitas (visitas de ventas) a los clientes de una de las formas siguientes:
  - Mediante la adición de información sobre productos detallados, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales a la visita principal.
  - Mediante la adición de asistentes a la visita principal y, posteriormente, el seguimiento de la información sobre productos detallados, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales de cada registro de asistente individual.

    NOTA: un *asistente* es un individuo que está presente en una reunión o llamada telefónica.

  Si se utilizan asistentes para realizar el seguimiento de las visitas (visitas de ventas) a los clientes, debe tener en cuenta lo siguiente:
  - Todos los asistentes heredarán toda la información de detalles de productos registrada en la visita principal.
  - La información sobre los asistentes no afecta a la información del contacto principal en la visita principal.
- Guardar la información como plantilla, que recibe el nombre de *Visita inteligente*. La plantilla de visita inteligente es útil si visita a varios clientes con un mismo objetivo, como reclutar a investigadores clínicos. Puede mantener la plantilla como privada o ponerla a disposición de otras personas (pública).

  Al aplicar la plantilla de visita inteligente a una nueva visita, la mayor parte de la información de la visita inteligente rellena automáticamente el nuevo registro, como la información sobre los productos detallados,

ítems promocionales distribuidos e información de muestras distribuidas relacionada con la visita. Ahora bien, no se guardan como parte de la plantilla otros campos, como el número de lote para las muestras distribuidas.

Tras aplicar la plantilla de visita inteligente a una visita, puede actualizar los demás campos para realizar un seguimiento de los detalles de la visita.

Si el administrador de la compañía incluye el campo Fecha de última visita en la página Editar cuenta o Editar contacto, se actualiza automáticamente ese campo en la cuenta enlazada y en todos los contactos enlazados. La actualización se produce al cambiar el estado del registro de la visita a Finalizada y guardar el registro. El campo refleja la hora de inicio y la fecha de la visita.

NOTA: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales puede coexistir con la configuración de Visita inteligente en Oracle CRM On Demand, pero no soporta ni responde a las visitas inteligentes.

Si desea más información sobre las visitas inteligentes, consulte Gestión de visitas inteligentes (consulte Gestionar visitas inteligentes en la página 2051).

- Enviar la información que va a utilizarse en el proceso de reconciliación de periodos de inventario.

  Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition hace lo siguiente una vez que se envía la información de detalle de llamada:

  - Establece en Enviada el estado de la Actividad de la visita.
  - Bloquea los registros de Detalle de visita con el estado Enviada para impedir cualquier cambio o eliminación de los mismos. Para obtener más información sobre el bloqueo de registros de actividades de visita, consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Crea una transacción de desembolso que se utiliza para el proceso de reconciliación del periodo de inventario. Para obtener más información, consulte Reconciliación de un periodo de inventario (consulte Reconciliación de un período de inventario en la página 595), Proceso de reconciliación del inventario (consulte Proceso de reconciliación de inventarios en la página 599), Visualización de transacciones de desembolso (en la página 612).

  NOTA: si el registro de llamadas no contiene una región de permiso de contacto válida o un registro de firma asociado y las comprobaciones de validación de estas condiciones las ha configurado el administrador en la página Preferencias relacionadas con Life Science, Oracle CRM On Demand mostrará un mensaje de error y evitará el envío de la llamada. Para obtener información sobre las preferencias relevantes, consulte la información sobre Activar validación de región de permiso de contacto y Activar validación de firma en Establecimiento de preferencias relacionadas con Life Sciences (consulte Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences en la página 2054).

Limitaciones al cambiar los contactos principales utilizados en las visitas al contacto

Si ha guardado una visita al contacto y, a continuación, cambia el contacto principal utilizado en la visita, ocurre lo siguiente:

- La visita se muestra bajo el contacto principal original y el nuevo contacto principal.
- La visita utiliza el nuevo contacto principal en ambos lugares.
- La línea del asunto permanece igual en ambas visitas.

En el siguiente ejemplo, se explica el resultado obtenido al cambiar el contacto principal:

1. Se crean dos contactos: Jack y Jill.
2. Crea una visita al contacto para el contacto Jack, Call_Jack.

   El contacto principal se establece como Jack en esta visita.
3. Se cambia el contacto principal en la visita Call_Jack a *Jill*.

   Oracle CRM On Demand crea automáticamente una segunda visita en el contacto Jill, pero utiliza el asunto original (Call_Jack). La visita Call_Jack ahora se muestra en ambos contactos, Jack y Jill. Si es preciso, puede cambiar la línea del asunto de la visita que se muestra en Jill a algo más adecuado como *Call_Jill*.

Antes de comenzar:

- Para agregar, editar o enviar visitas (visitas a cuentas o visitas a contactos), el rol debe incluir el privilegio Visitas: Activar detallado de visitas
- Para gestionar el acceso a las visitas y configurar un envío de visita automático a la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, el rol debe incluir el privilegio Visitas: Gestionar visitas. Normalmente, este privilegio se concede únicamente a los administradores de compañías.

Para realizar el seguimiento de una visita (visita de ventas) a clientes

1. En la página inicial de cuentas o contactos, abra la cuenta o el contacto que desee para la visita.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

   NOTA: puede planificar una visita (visita de ventas) para un máximo de 25 clientes a la vez con la función de planificación de visitas masivas de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada para varios clientes, consulte Planificación de visitas masivas (en la página 235).

2. En la sección Visitas de la página Detalles de la cuenta y Detalles del contacto, haga clic en Nueva visita o Visita automática para crear un nuevo registro de visita.

   NOTA: si no puede ver la sección Visitas en la página Detalles, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Visitas al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

   - Si hace clic en Nueva visita, accederá a la página Edición de visita donde debe introducir la mayor parte de la información de forma manual para el nuevo registro de visita.

     Asegúrese de especificar Visita en el campo Tipo. De lo contrario, no encontrará disponibles los siguientes ítems relacionados: Muestras distribuidas, Ítems promocionales, Productos detallados.
   - Si hace clic en Visita automática, accederá a la página Detalle de visita donde se rellenan los siguientes datos de campo automáticamente para el nuevo registro de visita:
     - El campo Estado tiene el valor Planificado.
     - El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
     - El campo Asunto tiene el valor Llamada automática y muestra el nombre de la cuenta o del contacto.
     - El campo Tipo tiene el valor Llamada.

     ADVERTENCIA: los clientes de Oracle CRM On Demand Life Sciences no deben desactivar ni personalizar Tipo=Llamada.

3. En la página Edición de visita o Detalle de visita, realice lo siguiente:
   a. Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.
   b. Introduzca o actualice la información.

      La tabla que describe los campos de registro de llamadas al final de este procedimiento proporciona información adicional acerca de algunos campos.

      NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Campos personalizados que el administrador de la compañía ha guardado en la plantilla Visita inteligente.

4. Guarde el registro mediante una de las siguientes acciones:

- En la página Edición de visita, haga clic en Guardar.
- En la página Detalle de visita, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Para obtener información, consulte Cómo guardar la información detallada de una visita como una plantilla (consulte Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla en la página 631).

5 A continuación, realice una de las siguientes acciones en la página Detalle de visita, según sea necesario:

- Agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras o ítems promocionales al registro de la visita principal.
- Agregar ítems de línea de asistentes al registro de la visita principal y, a continuación, agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales al registro de asistentes.

Para obtener información sobre estas tareas, consulte los siguientes temas:

- Adición de asistentes a visitas (en la página 616)
- Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619)
- Enlace de información de muestras distribuidas a visitas (consulte Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas en la página 623)
- Enlace de información de ítems promocionales a visitas (en la página 626)
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)

6 Haga clic en Enviar para enviar la información de detalles de la visita para su procesamiento, consulte Envío de información de detalles de la visita para el seguimiento del inventario.

Campo	Descripción
Información clave sobre la visita	
Asunto	Está limitada a 100 caracteres. El nombre de la plantilla de visita inteligente.
Contacto principal	Se rellena automáticamente. Si esta visita está enlazada a una cuenta y a un contacto, el registro de la visita aparece como información relacionada en las páginas de Detalle de cuenta y Detalle de contacto. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Cuenta	Se alimenta automáticamente y es de sólo lectura. Si esta visita está enlazada a una cuenta y a un contacto, el registro de la visita aparece como información relacionada en las páginas de Detalle de cuenta y Detalle de contacto. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Dirección	Muestra la dirección completa, que procede de los campos de dirección individuales para el registro de la cuenta o del contacto. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Visita inteligente	Si su rol de usuario incluye el privilegio, puede seleccionar una plantilla de visita inteligente. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

Campo	Descripción
Estado	Estado de la visita, que puede ser uno de los siguientes: Asignado, Completado, Diferido, En una visita, En chat, En progreso, No iniciada, Planificado, Firmado, Enviado, Enviando, Esperando a otros. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition utiliza los siguientes valores de estado cuando procesa las visitas: ■ **Planificada.** La llamada aparece en el calendario y en la sección Llamadas planeadas en las páginas de calendario. Para ver las llamadas planeadas en la agenda y en la sección llamadas planeadas de las páginas de agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Llamadas: llamadas planeadas de la agenda. ■ **Firmado.** El contenido de la visita ha sido confirmado por el destinatario. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition bloquea la visita y no es posible realizar ningún cambio más en las muestras distribuidas, en los ítems promocionales distribuidos ni en las solicitudes de muestras para la visita. ■ **Enviado.** Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ha procesado la visita y ha creado transacciones para la conciliación después de que el usuario haya hecho clic en Enviar en la página Detalle de visita a la cuenta o Detalle de visita al contacto. ■ **Enviando.** La aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales establece este estado, que activa las reglas de flujo de trabajo que el administrador de la compañía configura para actualizar el registro de visitas. El estado Enviando y las reglas de flujo de trabajo se utilizan para soportar la integración de Oracle CRM On Demand con la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. **NOTA:** El estado Firmado o Enviando activa un envío de visita a la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales si el administrador de la compañía ha configurado la acción del evento de tiempo de ejecución del flujo de trabajo para el registro Actividad. Para obtener información acerca de la configuración de esta acción del evento de tiempo de ejecución, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Para obtener información general acerca de la configuración de reglas de flujo de trabajo, consulte Configuración del flujo de trabajo (consulte Configuración de flujo de trabajo en la página 1628). **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Moneda de la actividad	Si el administrador ha configurado la función de conversión, puede seleccionar otra moneda a la que convertir el precio.
Objetivo	Límite de 1.500 caracteres.
Hora de inicio	Fecha y hora en que comienza la visita. El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 12:00 h. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Duración	Campo calculado (en minutos) según la hora de inicio y la hora final. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

Campo	Descripción
Hora final	El valor predeterminado es la hora de inicio más 30 minutos. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Tipo	El tipo puede ser uno de los siguientes: Visita, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Reunión, Personal, Presentación, Otros o Pendientes. Debe elegir Visita para gestionar las muestras.
Tipo de visita	(Sólo lectura) Muestra Visita a la cuenta, Visita profesional, Visita de asistente o Visita general, según el tipo de visita. **NOTA:** el campo Tipo de visita se establece de forma predeterminada en Visita profesional para las visitas de contacto, Visita a la cuenta para las visitas a la cuenta principal y Visita de asistente al agregar asistentes a la visita a la cuenta principal.
Nº de referencia	Campo de texto que sirve para almacenar el número de referencia de un elemento relacionado, como un documento firmado. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Información adicional	
Costo	**NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Firma en papel	**NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Privada	**NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.
Descripción	Límite de 16.350 caracteres.
Siguiente visita	Límite de 1.500 caracteres. **NOTA:** este campo no se copia en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

Temas relacionados

Consulte los temas relacionados para obtener información relacionada sobre el seguimiento de las visitas a clientes:

- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)
- Configuración del número máximo de veces que pueden distribuirse muestras a los contactos (consulte Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región en la página 2056)
- Autorización de contactos para recibir muestras (consulte Autorización de contactos a recibir muestras en la página 2058)

- Seguimiento de las horas de llamada preferidas (en la página 333)

Planificación de visitas masivas

Puede crear una visita planeada para uno o más clientes de las siguientes formas:

- En la página Detalles de la cuenta o Detalles de contacto con el estado Planificado.

  Para obtener más información acerca de la creación de una visita planificada para un cliente desde la página Detalles de la cuenta o Detalles de contacto, consulte Realización del seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).
- En la página Lista de cuentas o Lista de contactos con la característica de planificación de visitas masivas.

  Para obtener más información sobre la creación de una visita planeada para varios clientes desde la página Lista de cuentas o Lista de contactos mediante la característica de planificación de visitas masivas, consulte los siguientes procedimientos.

Cuando el estado de la llamada se establece en Planificada, la llamada aparece en el calendario y en la sección Llamadas planeadas de la página Calendario. La sección Visitas planeadas de la página Agenda muestra hasta dos semanas de visitas planeadas en orden cronológico para el representante de ventas, además de la siguiente información de cada visita planeada: fecha y hora de inicio de la visita, hora del día, asunto, contacto que se va a visitar y otra información de dirección del contacto.

La codificación de color utilizada en la sección Llamadas planeadas de las páginas de calendario está determinada por el tema que utilice:

- Las llamadas planeadas vencidas que tengan su fecha de inicio en el pasado aparecen en el color que el administrador seleccione para el texto de alerta en el tema.
- Las próximas llamadas planeadas que tengan su fecha de inicio en el futuro aparecerán en el color que el administrador seleccione para los enlaces de página en el tema.

NOTA: para ver visitas planeadas en la agenda y la sección Visitas planeadas de la página Agenda, el rol de usuario debe incluir el privilegio Visitas: visitas planeadas de la agenda.

Puede crear una visita planeada para un máximo de 25 clientes mediante la característica de planificación de visitas masivas en Oracle CRM On Demand. Utilice el siguiente procedimiento para crear una visita planeada para varios contactos.

NOTA: Se crea una llamada planificada para el primer día apropiado dentro de los siete días siguientes al día actual. Por ejemplo, si hoy es martes y selecciona miércoles como el día para una llamada planificada, la llamada se crea para mañana. No obstante, si selecciona martes como día para una llamada planificada, se crea la llamada para el martes de la semana siguiente en lugar de para ese mismo día, incluso si la hora del día seleccionada es posterior a la hora actual. Además, sólo se crea una instancia de cada llamada planificada, es decir, no puede establecer llamadas planificadas que se repitan a intervalos.

Para crear una visita planeada para varios contactos a la vez

1. Vaya a la página inicial de contactos.
2. Seleccione la lista de contactos que desea en la sección Listas de contactos de la página.
3. En la página Lista de contactos, haga clic en Menú y seleccione Planificación de visitas masivas.
4. En la página Visitas planeadas, introduzca la siguiente información para cada contacto que desea incluir en el plan de visitas masivas:
   - Introduzca el día de la semana en el que desea realizar la visita.

     Las opciones válidas son: Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado.
   - Introduzca el mejor horario de visita.

Las opciones válidas son: Primera hora de la mañana (de 7 a 9 AM), Mañana (de 9 a 11 AM), Mediodía (de 11 AM a 1 PM), Primera hora de la tarde (de 1 a 3 PM), Tarde (de 3 a 5 PM), Última hora de la tarde (de 5 a 7 PM), Últimas horas de la tarde (de 7 a 9 PM) y Madrugada (de 9 a 11 PM).

5 Haga clic en Finalizar.

En la página Calendario, todas las llamadas planificadas se pueden ver en el calendario y en la sección de la página Llamadas planificadas, ya que el rol de usuario incluye el privilegio Llamadas: Llamadas planificadas de calendario. Aparece un mensaje de información por encima de la agenda que indica el número de visitas planeadas creadas.

6 Haga clic en el enlace de Agenda o en el enlace Asunto adecuado de la sección Visitas planeadas de la página Agenda para abrir la página Detalle de visita.

Los siguientes datos de campo se rellenan automáticamente para cada nuevo registro de la visita creado mediante la planificación de visitas masivas:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- La fecha de inicio tiene un valor que combina el día de la semana y el mejor horario de visita.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene un valor de Visita a Profesional más el Nombre de Contacto.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

7 Introduzca o actualice la información en los campos restantes en la página Detalle de visita según sea necesario.

Por ejemplo, para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

Para obtener más información sobre los campos de la página Detalle de visita, consulte Realización del seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).

8 Si es necesario, agregue ítems de línea al registro de la visita y, a continuación, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Puede enlazar información detallada de productos, información de muestras distribuidas e ítems promocionales al registro de la visita. Para obtener más información sobre la adición de ítems de línea a un registro de la visita, consulte Realización del seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).

Utilice el siguiente procedimiento para crear una visita planeada para varias cuentas.

Para crear una visita planeada para varias cuentas a la vez

1 Vaya a la página inicial de cuentas.

2 Seleccione la lista de cuentas que desea en la sección Listas de cuentas de la página.

3 En la página Lista de cuentas, haga clic en Menú y seleccione Planificación de visitas masivas.

4 En la página Visitas planeadas, introduzca la siguiente información para cada cuenta que desea incluir en el plan de visitas masivas:

- Introduzca el día de la semana en el que desea realizar la visita.

  Las opciones válidas son: Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes y Sábado.
- Introduzca el mejor horario de visita.

  Las opciones válidas son: Primera hora de la mañana (de 7 a 9 AM), Mañana (de 9 a 11 AM), Mediodía (de 11 AM a 1 PM), Primera hora de la tarde (de 1 a 3 PM), Tarde (de 3 a 5 PM), Última hora de la tarde (de 5 a 7 PM), Últimas horas de la tarde (de 7 a 9 PM) y Madrugada (de 9 a 11 PM).

5 Haga clic en Finalizar.

En la página Calendario, todas las llamadas planificadas se pueden ver en el calendario y en la sección de la página Llamadas planificadas, ya que el rol de usuario incluye el privilegio Llamadas: Llamadas planificadas de calendario. Aparece un mensaje de información por encima de la agenda que indica el número de visitas planeadas creadas.

6 Haga clic en el enlace de Agenda o en el enlace Asunto adecuado de la sección Visitas planeadas de la página Agenda para abrir la página Detalle de visita.

Los siguientes datos de campo se rellenan automáticamente para cada nuevo registro de la visita creado mediante la planificación de visitas masivas:

- El campo Estado tiene el valor Planificado.
- La fecha de inicio tiene un valor que combina el día de la semana y el mejor horario de visita.
- El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
- El campo Asunto tiene un valor de Llamada a Cuenta más el Nombre de la Cuenta.
- El campo Tipo tiene el valor Llamada.

7 Introduzca o actualice la información en los campos restantes en la página Detalle de visita según sea necesario.

Por ejemplo, para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

Para obtener más información sobre los campos de la página Detalle de visita, consulte Realización del seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).

8 Si es necesario, agregue ítems de línea al registro de la visita y, a continuación, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

Puede enlazar información detallada de productos, información de muestras distribuidas e ítems promocionales al registro de la visita. Para obtener más información sobre la adición de ítems de línea a un registro de la visita, consulte Realización del seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).

Acerca de la propiedad de las llamadas planificadas

La propiedad de una llamada planificada se determina de la manera siguiente:

- Si el tipo de registro Actividad está configurado en el modo de usuario, el usuario que crea la llamada planificada se convierte por defecto en el propietario de la llamada.
- Si el tipo de registro Actividad está configurado en el modo mixto, el campo Propietario de la llamada planificada está en blanco por defecto. No obstante, la primera vez que se edita la llamada, es posible que al usuario que la edita se le pida que rellene el campo Propietario o el campo Libro para la llamada, dependiendo de cómo su administrador configure estos campos.
- Si el tipo de registro Actividad está configurado en modo libro, debe cumplirse al menos una de las condiciones siguientes para poder crear la cita correctamente:
  - Un libro personalizado se selecciona como libro predeterminado para el tipo de registro Actividad en su registro de usuario.
  - Hay un libro personalizado seleccionado como libro predeterminado en su registro de usuario.

  Después de crear la llamada planificada, el campo Propietario y el campo Libro están en blanco. No obstante, la primera vez que se edita la llamada, al usuario que la edita se le puede solicitar que rellene el campo Libro, ya que éste es un campo necesario cuando el tipo de registro de Actividad está configurado en el modo libro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (en la página 229)
- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)

Ajuste de respuestas de mensajes

Una *respuesta al mensaje* es el comentario recibido del destinatario durante la presentación de un plan de mensajería durante un período en particular. El comentario se basa en los clics del ratón o en los toques en una tablet digital efectuados por el presentador. Dichos comentarios se recopilan continuamente a través de una entrega de plan de mensajería y se les realiza un seguimiento por tiempo y por el ítem de plan de mensajería presentado. Para obtener más información sobre los planes de mensajería, consulte Planes de mensajería (en la página 673).

Las respuestas a mensajes mostradas se recopilan y se rellenan desde el software de entrega de PCD. Las respuestas correspondientes a interacciones pasadas se deben mostrar en Oracle CRM On Demand. Los privilegios de modificación de estas respuestas sólo deben otorgarse a administradores con autoridad para ajustar de forma retroactiva respuestas del plan de mensajes.

Su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para trabajar con las páginas de respuestas al mensaje.

NOTA: esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. El registro Respuesta al mensaje está disponible sólo como un ítem relacionado de un registro Visita y no está disponible como un tipo de registro de nivel superior.

Para ajustar una respuesta al mensaje

1. Desde una página Detalle de visita, desplácese hasta la sección del ítem relacionado Repuestas al mensaje y haga clic en Nuevo.

   NOTA: puede que necesite agregar la sección Respuestas al mensaje a la página Detalle de llamada. Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de las páginas de detalles, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824). Si la sección Respuestas al mensaje no está disponible para agregarla al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2. En la página de edición de respuesta al mensaje, visualice y ajuste los siguientes campos, si es necesario.

Campo	Descripción
Información básica de respuesta a mensajes	
Nombre	Nombre asignado al registro de respuesta al mensaje. (Campo obligatorio). **NOTA:** de forma predeterminada, el campo Nombre es de solo lectura. Sin embargo, puesto que este campo también es requerido, el administrador de la compañía debe personalizar el diseño de la página Respuesta al mensaje para que el campo Nombre se pueda editar con el fin de poder guardar el registro Respuesta al mensaje.
Plan de mensajería	Plan de mensajería que se muestra para una respuesta al mensaje específica. Haga clic en el icono de selector para elegir un plan de mensajería existente.
Secuencia	Número de secuencia del ítem del plan de mensajería correspondiente a una respuesta en particular. (Campo obligatorio).

Campo	Descripción
Ítem del plan de mensajería	Este campo identifica el ítem del plan de mensajería específico que se muestra con el plan de mensajería.
Producto	Producto asociado al plan de mensajería principal. Utilice el icono Buscar para seleccionar un producto. (Obligatorio) **NOTA:** el valor del campo Producto debe ser el mismo que el registro Plan de mensajería principal. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no aplica este requisito. Debe asegurarse de forma manual de que este valor es el mismo que el elemento Plan de mensajería principal. Si no lo hace, podrá tener problemas de integridad de datos. Por ejemplo, si tiene el campo Producto establecido en AAAA en Plan de mensajería y actualiza el campo Producto de AAAA a BBBB en cualquiera de los registros PCD secundarios (Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería o Respuesta al mensaje) mediante los servicios web, el registro PCD secundario describe de manera incorrecta el producto BBBB, en lugar del producto AAAA. **NOTA:** este campo no se ha configurado de manera predeterminada. Si necesita este campo, póngase en contacto con el administrador de la compañía para configurarlo o consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Solución	El contenido de archivo gráfico o multimedia subyacente es el asunto de la respuesta. Antes de la versión 23, el campo Solución era un campo obligatorio de manera predeterminada. Sin embargo, en la versión 23, este campo ya no es obligatorio de forma predeterminada. No obstante, si su compañía ha personalizado el diseño de la página para este tipo de registro realizado antes de la versión 23, entonces el campo Solución continúa siendo obligatorio para esos diseños personalizados. Para cambiar este campo a No necesario, el administrador de la compañía debe anular la selección de la casilla de verificación Obligatorio para el campo Solución, que se configuró en este diseño de página personalizado para este tipo de registro. Para obtener más información sobre la configuración del campo, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).
Respuesta	Los valores preconfigurados para las respuestas son los siguientes: Continuar discusión, Se necesitan datos, Aceptado, No está interesado, Rechazado o No mostrado. Seleccione un valor de la lista desplegable.
Notas	Información descriptiva adicional sobre la respuesta.
Sección	Componente de un ítem de presentación (por ejemplo, un gráfico) que se puede activar por parte del presentador durante una presentación. Este componente es el asunto de un valor de respuesta dado.
Hora de inicio	Comienzo del período de respuesta al recibir la primera respuesta al mensaje. Para ajustarlo, haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha y la hora de inicio.

Campo	Descripción
Hora final	Fin del período de respuesta al recibir la última respuesta al mensaje. Para ajustarlo, haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha y la hora de inicio.
Duración	Periodo (en segundos) entre la hora de inicio y final.
Seguimiento	El presentador selecciona esta casilla de verificación durante la presentación de un plan de mensajería para indicar que se ha enviado una petición de seguimiento para un segmento en particular del plan de mensajería. Una solicitud de seguimiento puede incluir el envío de documentación, etc. Este campo no se selecciona de manera predeterminada.
Tipo	Es la categoría de respuesta al mensaje. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. Los valores predeterminados del campo Tipo son Respuesta al mensaje y Resultado. La selección de un tipo puede dar como resultado un diseño de página diferente del diseño de página predeterminado para las respuestas al mensaje, si el administrador ha configurado los diseños dinámicos de página para este tipo de registro. Por ejemplo, si selecciona Resultado, podrá obtener un diseño de página de resultado de mensaje, si lo había configurado el administrador. Para obtener más información sobre la configuración de diseños dinámicos de páginas de este tipo de registro, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431) y los temas relacionados con los diseños de páginas en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. **NOTA:** este campo no se ha configurado de manera predeterminada. Si necesita este campo, póngase en contacto con el administrador de la compañía para configurarlo o consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
NOTA: los campos Hora de inicio, Hora de finalización, Seguimiento y Respuesta eran requeridos en las versiones anteriores a la 24. En la versión 24, estos campos ya no son requeridos.	

3 Guarde el registro si ha ajustado cualquiera de los campos.

Programación de citas con otros

Cuando desee programar una cita y notificársela a los demás, siga esta secuencia:

1 Cree una cita.

2 Invite a contactos y usuarios.

Al programar citas con otros, la aplicación distingue entre:

- **Contactos.** Clientes, socios, etc. que aparecen en la información de la compañía como registros de contactos.
- **Usuarios**. Usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía.

3 Compruebe la disponibilidad de los usuarios.

Puede ver la disponibilidad de los usuarios, pero no de los contactos, ya que no dispone de acceso a los calendarios ubicados fuera de la aplicación.

NOTA: para realizar este paso, su rol debe incluir el privilegio Compartir agenda.

4 Envíe la notificación de la cita a todos los invitados.

Para agregar invitados a la cita

1 Cree la cita, introduzca la información de la cita y guarde el registro.
2 En la página Detalles de la cita, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Agregar.

NOTA: puede que tenga que agregar las secciones Contacto y Usuario al diseño. Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de las páginas de detalles, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

3 En la ventana de búsqueda, seleccione un contacto existente o haga clic en Nuevo y cree el registro de contacto.

Los contactos seleccionados aparecen en orden alfabético.

4 Haga clic en Aceptar.

NOTA: para cambiar el contacto que aparece como contacto principal, haga clic en el enlace Editar situado junto a la cita en la página Agenda. En la página Editar cita, haga clic en el icono de búsqueda junto al campo del contacto principal, seleccione el nuevo contacto principal y haga clic en Guardar. El contacto principal aparece en el resumen de agenda. El nuevo contacto principal también se agrega a la sección Contactos de la página Detalles de la cita, si aún no estaba incluido.

5 En la página Detalles de la cita, desplácese a la sección Usuarios y haga clic en Agregar.

NOTA: Al agregar un usuario a un equipo de la actividad, no puede especificar el perfil de acceso del usuario para el registro de actividades. Al usuario se le concede de forma automática el perfil de acceso Sólo lectura para la actividad. Si el nombre de un usuario aparece en el campo Delegado por de una actividad, se le concede de forma automática el perfil de acceso Completo a la actividad de forma automática. El nivel de acceso que tenga el usuario al registro depende de cómo esté configurado el perfil de acceso. Sin embargo, independientemente de cómo se haya configurado el perfil de acceso Sólo lectura, solo el propietario de la actividad y el usuario cuyo nombre aparece en el campo Delegado por de una actividad pueden eliminar usuarios de esa actividad.

6 En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios a los que desea invitar a la cita.

La lista que aparece en la ventana de búsqueda incluye todos los usuarios de Oracle CRM On Demand de la compañía.

7 A continuación, haga clic en Guardar.

Para comprobar la disponibilidad de los usuarios

1 En la página Detalles de la cita, haga clic en Disponibilidad del usuario.

Para que aparezca el botón Disponibilidad de usuario, su rol debe incluir el privilegio Compartir agenda.

Aparecerá una agenda combinada con la lista de los usuarios y sus agendas. Las filas de los usuarios que no comparten su agenda aparecen en blanco.

Para ver la información sobre las horas ocupadas mostradas en la agenda, coloque el puntero del mouse sobre la cita.

2 Para consultar la disponibilidad de otros días, puede:
   - Hacer clic en las flechas de la cabecera de la agenda para desplazarse al día anterior o siguiente
   - Hacer clic en el icono de la agenda de la cabecera
3 Actualice la fecha y hora de la cita, si es necesario.
4 Guarde el registro.

PRECAUCIÓN: no aparecerá ningún mensaje de advertencia en caso de que cree una cita que se solape con otra.

Para enviar una notificación por correo electrónico a los invitados (contactos y usuarios)

1. En la página Detalles de la cita, haga clic en Enviar mensaje de correo electrónico.
2. Se abre un correo electrónico con la siguiente información:
   - **Para.** Invitados (contactos y usuarios)

     Si la lista contiene más de 70 invitados, el correo electrónico se envía a los invitados pendientes, pero la dirección de correo electrónico no se muestra en la línea Para.
   - **Asunto.** La línea de asunto del mensaje de correo electrónico incluirá la palabra *Cita* seguida de los valores de los campos Asunto, Ubicación, Hora de inicio y Hora de finalización de la cita. Puede editar el contenido de la línea de asunto en dichos correos electrónicos. Sin embargo, si el juego de caracteres de su idioma de usuario utiliza caracteres multibyte, deberá activar el soporte para Unicode (UTF-8) en su cliente de correo electrónico. Para obtener información acerca de la activación del soporte para Unicode (UTF-8) en un cliente de correo electrónico, consulte la documentación de ayuda del cliente de correo electrónico.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de actividad (en la página 252)
- Configurar la vista de calendario predeterminada (en la página 246)
- Acerca de los recordatorios de actividad (en la página 220)

Cómo guardar citas como archivos de iCalendar

Este tema describe cómo guardar citas como archivos de iCalendar. Solo se aplica a llamadas y citas.

Oracle CRM On Demand permite guardar citas en el formato de archivo de iCalendar. Esta función permite almacenar los detalles de sus citas de forma que pueda transferirlos a otras computadoras o dispositivos como, por ejemplo, dispositivos móviles, y a continuación abrirlos en aplicaciones compatibles con el formato de iCalendar.

Archivos adjuntos

Al guardar una cita como archivo de iCalendar, Oracle CRM On Demand intenta incluir todos los archivos adjuntos en el archivo de iCalendar. Aun así, el tamaño máximo permitido para guardar un archivo de iCalendar de Oracle CRM On Demand es 500 megabytes (MB). En función del tamaño de los archivos adjuntos, puede que alguno de ellos no se incluya en el archivo de iCalendar. Oracle CRM On Demand selecciona los adjuntos que se van a agregar al archivo de iCalendar de la siguiente forma:

- Oracle CRM On Demand ordena y agrega los archivos adjuntos, incluidos los archivos y la URL, en orden alfabético ascendente. El orden se basa en el campo Nombre del archivo adjunto
- Antes de agregar un archivo adjunto al archivo de iCalendar, Oracle CRM On Demand calcula si el adjunto supondrá que el archivo de iCalendar excede el tamaño máximo permitido. Si el adjunto no supone que el archivo de iCalendar excede el tamaño máximo permitido, el adjunto se agrega al archivo. Si el adjunto supone que el archivo de iCalendar excede el tamaño máximo permitido, Oracle CRM On Demand omite el adjunto y continúa con el siguiente adjunto de la lista.

CONSEJO: Puede cambiar el nombre de los adjuntos para que los más importantes aparezcan al principio de la lista de adjuntos al ordenar en orden alfabético ascendente la lista el campo Nombre del adjunto.

El siguiente procedimiento describe cómo guardar una cita como un archivo de iCalendar.

Para guardar una cita como un archivo de iCalendar

- Realice una de las siguientes acciones:
  - En la vista de calendario diario, semanal o mensual, haga clic en el enlace Guardar como iCalendar para la cita que desee guardar.
  - En la página Detalle de cita o Detalle de llamada, haga clic en Guardar como iCalendar.

En función de la configuración del explorador, puede que se le pida especificar la ubicación en la que desea guardar el archivo de iCalendar. El archivo de iCalendar se guarda con la extensión de archivo .ics de forma predeterminada.

Tema relacionado

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de la información en archivos de iCalendar (en la página 243)

Acerca de la información en archivos de iCalendar

Este tema describe la información que Oracle CRM On Demand escribe en los archivos de iCalendar. Solo se aplica a llamadas y citas.

Al guardar una cita como archivo de iCalendar, la información de Oracle CRM On Demand se escribe en determinadas propiedades del archivo de iCalendar. La información que se escribe en el archivo de iCalendar incluye información de la cita, además de información de los usuarios, contactos y archivos adjuntos relacionados con la cita. La siguiente tabla muestra la información que se escribe de Oracle CRM On Demand en las propiedades de iCalendar.

Propiedad de iCalendar	Campos de Oracle CRM On Demand	Descripción
ORGANIZER	Propietario	Nombre completo del usuario propietario de la cita. **NOTA:** Si la cita no tiene ningún contacto ni usuario vinculado a ella aparte del usuario propietario de la misma, la propiedad ORGANIZER no se incluye en el archivo de iCalendar.
ATTENDEE	Nombre y correo electrónico	■ Cada usuario vinculado a la cita en Oracle CRM On Demand se agrega como asistente en el archivo de iCalendar. El nombre completo y la dirección de correo electrónico del usuario se escriben en el archivo de iCalendar. ■ Cada contacto vinculado a la cita en Oracle CRM On Demand se agrega como asistente en el archivo de iCalendar. El nombre completo y la dirección de correo electrónico del contacto se escriben en el archivo de iCalendar.
SUMMARY	Asunto	Contenido del campo Asunto de la cita.
LOCATION	Ubicación	Contenido del campo Ubicación de la cita.
DTSTART	Hora de inicio	Fecha y hora de inicio de la cita. Una cita que empieza a las 12:00 A.M. en un determinado día y termina a las 12:00 A.M. del día siguiente se considera una cita de todo el día. Para dichas citas de todo el día, VALUE=DATE se escribe en el archivo de iCalendar.

Propiedad de iCalendar	Campos de Oracle CRM On Demand	Descripción
DTEND	Hora final	Fecha y hora de finalización de la cita. Una cita que empieza a las 12:00 A.M. en un determinado día y termina a las 12:00 A.M. del día siguiente se considera una cita de todo el día. Para dichas citas de todo el día, VALUE=DATE se escribe en el archivo de iCalendar.
DESCRIPTIONS	Descripción	Contenido del campo Descripción de la cita.
UID	ID de fila	ID de fila del registro de cita.
CREATED	Creación: Fecha externa	Fecha y hora en la que se creó la cita.
LAST-MODIFIED	Modificación: Fecha externa	Fecha y hora en las que se actualizó por última vez la cita.
ATTACH	Contenido del archivo y del adjunto o nombre del adjunto y URL	Para un adjunto de archivo, el nombre y el contenido del archivo se incluyen en el archivo de iCalendar. El contenido del archivo se codifica con codificación Base64. Para un adjunto de URL, el nombre de adjunto se incluye como nombre de archivo con la extensión de archivo .txt. La URL se incluye como contenido del archivo de texto y se codifica con codificación Base64.

Tema relacionado

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Guardado de citas como archivos de iCalendar (consulte Cómo guardar citas como archivos de iCalendar en la página 242)

Visualización de las agendas de otros usuarios

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Puede ver:

- La agenda de otro usuario

  Puede ver la agenda individual de otros usuarios de su grupo (si es miembro de un grupo), así como las agendas de otros usuarios que la compartan de forma explícita con usted.

  NOTA: no puede ver las agendas de los subordinados directos, a menos que éstos sean miembros de un grupo predefinido del que usted también es miembro o que los usuarios las compartan de forma explícita con usted.

- Un calendario de grupo (si es miembro de un grupo) que combine los calendarios de todos los miembros de su grupo en una única vista de calendario.

  NOTA: La lista muestra a los usuarios en orden alfabético. Si la lista sobrepasa los diez usuarios, desplácese por la lista para ver los calendarios adicionales.

  Para obtener más información sobre los grupos, consulte Gestión de grupos (en la página 1593).

- Vistas personalizadas que combinan calendarios de otros usuarios

  Por ejemplo, puede que esté trabajando en un proyecto especial a corto plazo con una serie de usuarios en distintas funciones. La configuración de una vista personalizada que incluya únicamente los calendarios de esos usuarios le permitirá ver la planificación de los usuarios en una única vista. Cuando configura una vista de calendario personalizada, puede agregar los siguientes usuarios a la vista:

  - Los usuarios que sean miembros de su grupo (en el caso de que sea miembro de un grupo)
  - Los usuarios que compartan el calendario con usted de manera explícita

  Para obtener más información sobre la configuración de vistas de calendarios personalizadas, consulte Añadir vistas de calendarios personalizadas (consulte Agregar vistas de agenda personalizadas en la página 249)

NOTA: Solo los invitados y los propietarios de las citas pueden ver los detalles de las citas privadas.

Para ver el calendario de otro usuario

1. En la página Calendario, haga clic en la ficha Usuario, si es necesario.
2. En la barra de título, haga clic en el icono de búsqueda y en los apellidos del usuario en la ventana de búsqueda.

   El calendario de ese usuario rellena la vista Usuario.

   NOTA: sólo estarán disponibles para su selección los usuarios que compartan sus agendas con usted y los que sean miembros de su grupo.

Para volver rápidamente al calendario propio

- Haga clic en el botón Mi calendario en la barra de título.

Para ver un calendario combinado de todos los miembros del grupo

1. En la página Calendario, haga clic en la ficha Grupo.
2. En el calendario combinado, puede:
   - Hacer clic en el nombre del usuario para desplazarse al calendario personal del usuario.
   - Haga clic en el icono adecuado para ver el calendario combinado de un solo día, semana o mes.

En las vistas de calendario de grupo y de calendario personalizado:

- Se usan dos colores de fondo distintos, con un color para cada uno de los elementos siguientes:
  - El horario laboral en días laborables.
  - Las horas no laborables, incluidas todas las horas de días que no son en días laborables, además de las horas que no pertenecen al horario laboral en días laborables.
- Si no tiene acceso al calendario de un usuario que esté incluido en una vista de calendario personalizada, la programación de ese usuario aparece atenuada en la vista de calendario personalizada, a menos que el usuario comparta explícitamente su calendario con usted. Por ejemplo, si un usuario que estuviera incluido en una vista de calendario personalizada deja de compartir su calendario con usted, o bien si un usuario que estuviera incluido en una vista de calendario personalizada o su grupo predefinido pasa a estar inactivo, la programación de ese usuario aparece atenuada.

  NOTA: Una vez que se haya agregado un usuario al grupo predefinido, el usuario se incluye en su vista de calendario de grupo, pero la programación del usuario aparece atenuada hasta la próxima vez que cierre sesión en Oracle CRM On Demand y vuelva a iniciarla.

- Puede pasar de ver el día completo a solo ver las horas laborables.

- Si decide ver únicamente las horas laborables en la vista diaria y hay alguna cita que empieza antes de las horas laborales o que finaliza después de estas, las horas que se muestran se amplían para mostrar esas citas.
- La duración de una cita se redondea hasta el siguiente intervalo de 15 minutos para su visualización. Por ejemplo, una cita con una duración de entre 1 minuto y 15 minutos se muestra como una cita de 15 minutos de duración, mientras que una cita de una duración de entre 31 minutos y 45 minutos se muestra como una de 45 minutos de duración.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada acerca de las vistas de calendario personalizadas:

- Adición de vistas de calendario personalizadas (consulte Agregar vistas de agenda personalizadas en la página 249)

Página Configuración de la agenda

Haga clic en un tema para ver las instrucciones para realizar lo siguiente en la página Configuración de la agenda:

- Cómo compartir su agenda (en la página 246)
- Configurar la vista de calendario predeterminada (en la página 246)
- Adición de vistas de calendario personalizadas (consulte Agregar vistas de agenda personalizadas en la página 249)

NOTA: la agenda sólo funciona según el calendario gregoriano. No puede configurarse para otros sistemas de calendario.

Cómo compartir su agenda

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Para ampliar el acceso a su calendario no sólo a los miembros de su grupo, necesitará compartir de manera explícita el calendario con el otro usuario.

Para compartir el calendario

1. En las páginas Calendario, haga clic en Configurar la agenda.
2. En la página Configuración de la agenda, haga clic en Compartir agenda.

   Si forma parte de un grupo, los miembros de dicho grupo aparecen en la sección Compartir de forma predeterminada.
3. En la sección Lista de elementos compartidos de Mi agenda, haga clic en Agregar usuarios.
4. En la página Agenda compartido, seleccione los usuarios con los que desea compartir su calendario.
5. Guarde los cambios.

Configurar la vista de calendario predeterminada

Este tema describe cómo configurar su vista de calendario predeterminada desde el enlace Configuración de Calendario de las páginas de calendario.

Al configurar su vista predeterminada del calendario, puede hacer lo siguiente:

- Seleccionar la vista de calendario que desea mostrar cada vez que hace clic en la ficha Calendario.

- Seleccione la lista de actividades que se va a mostrar en las vistas diaria y semanal de su propia agenda, y en las agendas individuales de otros usuarios que comparten su agenda con usted (las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario).

  En la aplicación estándar se muestra la lista Tareas abiertas, pero puede seleccionar una lista diferente en el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en la configuración de la agenda. El administrador también puede seleccionar una lista para su rol de usuario. Si deja en blanco el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario, se utiliza la configuración para su rol; si el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en su rol de usuario está en blanco, se mostrará la lista Tareas abiertas.

  Todas las listas que están disponibles para usted, incluidas las listas privadas, las listas públicas, las listas de sistema y las listas que son específicas del su rol de usuario para el tipo de registro Actividad, están disponibles para su selección. En las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario, solo se muestran tres columnas de la lista, como aparece a continuación:

  - La columna Asunto siempre se muestra si el campo Asunto está seleccionado como un campo de visualización en la definición de la lista.
  - Se muestran las dos primeras columnas en la lista, siempre que no sea la columna Asunto.

  Si la lista que selecciona se elimina o deja de estar disponible para usted más adelante, la lista que se muestra en las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario se determina de la siguiente forma.

  - Si se selecciona una lista en el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en su rol de usuario, se mostrará dicha lista.
  - Si el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en su rol de usuario está en blanco, se mostrará la lista Tareas abiertas.
- Especificar el día que debe aparecer como primer día de la semana en el calendario y en los selectores de fecha en los que selecciona los valores para los campos de fecha en Oracle CRM On Demand.
- Seleccione los días de la semana y el horario laboral que desea mostrar en su calendario, si no desea utilizar la configuración que utiliza toda la empresa.

  Por defecto, todas las casillas de control para los días de la semana están deseleccionadas, y los campos Hora de inicio de horario laboral y Hora de finalización de horario laboral están en blanco. Si especifica el horario laboral, solo puede introducir una hora de inicio y una hora de finalización. No puede especificar un horario laboral distinto para días laborables concretos. Si introduce una hora de inicio para su horario laboral, debe introducir también una hora de finalización y esta debe ser posterior a la hora de inicio. Del mismo modo, si introduce una hora de finalización, debe introducir también una hora de inicio. Si es necesario, Oracle CRM On Demand convierte la hora de inicio y la hora de finalización que introduce en el formato apropiado para su entorno regional una vez guardados sus cambios.

  En las vistas diaria y semanal de su calendario propio y de los distintos calendarios de otros usuarios que compartan su calendario con usted, las horas de inicio y finalización de las horas laborales se pueden mostrar con la hora en punto si usa un tema clásico y con la hora en punto o la hora y media si utiliza un calendario moderno. En las vistas de calendario de grupo y calendario personalizado, las horas de inicio y de finalización de las horas laborables se pueden mostrar con la hora en punto. Oracle CRM On Demand redondea la hora de inicio del horario laboral hasta la anterior hora o media hora, según sea aplicable, y la hora de finalización del horario laboral a la siguiente hora o media hora. Por ejemplo, si introduce 08:40 a.m. como hora de inicio, Oracle CRM On Demand redondea la hora de inicio a las 08:00 a.m. para las vistas diaria y semanal de los distintos calendarios si utiliza un tema clásico y a las 08:30 a.m. si utiliza un tema moderno. Si introduce 5:40 p.m. como hora de finalización, Oracle CRM On Demand redondea la hora de finalización a las 06:00 p.m. para las vistas diaria y semanal de los distintos calendarios, tanto en un tema clásico como en un tema moderno.

  Para obtener más información sobre cómo se muestran los días y las horas laborables en las vistas de calendario, consulte Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario (en la página 212).
- Seleccionar la información adicional que debe aparecer en las citas de las vistas de calendario. De forma predeterminada, la información de los campos Asunto, Ubicación y Nombre del contacto de las citas se muestra en las citas de las vistas de calendario. Puede optar por mostrar la siguiente información adicional:

  - Nombre de la cuenta que está enlazada a la cita. El nombre de la cuenta es un enlace al registro de cuenta.
  - Estado de la cita.
  - Número de teléfono del contacto principal que está enlazado a la cita. El número de teléfono es un enlace al registro de contacto. Si el campo Teléfono del trabajo se rellena en el registro de contacto, se mostrará el número de teléfono del trabajo. Si el campo Teléfono del trabajo no se rellena en el registro de contacto, pero se rellena el campo Teléfono celular, se mostrará el número de teléfono celular.
- Especifique si desea recibir recordatorios de las actividades propias o de aquellas en las que está incluido en la lista de usuarios, si se han configurado recordatorios en las actividades. Las opciones del campo Notificación de actividad son las siguientes:
  - **Ninguno.** Si selecciona esta opción, no recibirá recordatorios.
  - **Correo electrónico**. Si selecciona esta opción, recibirá recordatorios por correo electrónico.
  - **Recordatorio emergente.** Si selecciona esta opción, los recordatorios se mostrarán en la ventana emergente de recordatorios de actividad cuando esté conectado a Oracle CRM On Demand.
  - **Recordatorio emergente y por correo electrónico.** Si selecciona esta opción, recibirá recordatorios por correo electrónico y los recordatorios se mostrarán en la ventana emergente de recordatorios de actividad cuando esté conectado a Oracle CRM On Demand.
  - **En blanco.** Si deja el campo Notificación de actividad en blanco, se aplicará la opción seleccionada en el campo Notificación de actividad en el nivel de compañía. La opción predeterminada en el nivel de compañía es Ninguna, pero el administrador puede seleccionar otra opción.

El procedimiento siguiente describe cómo configurar la vista de calendario predeterminada.

Para definir la vista de calendario predeterminada

1. En las páginas Calendario, haga clic en Configurar la agenda.
2. En la página Configuración de la agenda, haga clic en Vista de agenda predeterminada.
3. En la página Configuración predeterminada de la agenda, especifique sus preferencias de la siguiente forma:
   a. Seleccione una vista de calendario.
   b. (Opcional) Seleccione la lista de actividades que se va a mostrar en las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario.
   c. Seleccione el día que desea que se muestre como primer día de la semana en el calendario.

      De forma predeterminada, el campo La semana natural empieza el está en blanco. Si deja este campo en blanco, se utiliza la configuración de la compañía para el primer día de la semana.

      NOTA: después de cambiar el día de inicio de la semana, debe cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y volver a iniciarla para ver el cambio en el calendario y en los selectores de fecha en los que selecciona los valores para los campos de fecha de Oracle CRM On Demand.

   d. En la sección Semana laboral de calendario, configure los días laborales y el horario laboral de su calendario, de la siguiente manera:
      - Seleccione la casilla de verificación para cada día que desea que apoarezca como día laboral en su calendario. Si selecciona la casilla de control para uno o más días, serán solo esos días los que se muestren como días laborales en la vista diaria y semanal de su calendario de usuario, independientemente de los días laborales especificados por la empresa. Si las casillas de control para todos los días están deseleccionadas, todos los días laborales que se especifican a nivel de compañía se aplican a su calendario.
      - Si desea especificar una hora de inicio para su horario laboral distinta de la hora especificada por la empresa, introduzca la hora de inicio en el campo Hora de inicio de horario laboral.
      - Si ha especificado una hora de inicio para su horario laboral, introduzca la hora final en el campo Hora de finalización de horario laboral. La hora de finalización debe posterior a la hora de inicio.

NOTA: Si no introduce una hora de inicio y una hora de finalización para el horario laboral, se aplica en el calendario el horario laboral especificado a nivel de empresa.

e En la sección Preferencias de información de la cita, active las casillas de verificación de la información adicional que desea que se muestre en las citas de las vistas de calendario.

f En el campo Notificación de actividad, seleccione la opción que desee, o deje el campo en blanco si desea que se aplique el valor en el nivel de compañía.

g Guarde los cambios.

Agregar vistas de agenda personalizadas

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Compartir calendario.

Si es miembro de un grupo (y su rol cuenta con el privilegio Compartir calendario), podrá ver de manera automática un calendario combinado que combine los calendarios de todos los miembros del grupo en una única vista de calendario. No obstante, puede configurar distintas vistas de calendario combinado para satisfacer necesidades específicas. Para ello, añada una vista personalizada.

Por ejemplo, puede estar trabajando en un proyecto especial a corto plazo con una serie de usuarios con diversas funciones. La configuración de una vista personalizada que incluya únicamente los calendarios de esos usuarios le permitirá ver la planificación de los usuarios en una única vista. Al configurar una vista de calendario personalizada, puede añadir los siguientes usuarios a la vista:

- Los usuarios que sean miembros de su grupo (en el caso de que sea miembro de un grupo)
- Los usuarios que compartan el calendario con usted de manera explícita

NOTA: las vistas personalizadas no permiten cambiar el día de inicio de la semana ni la hora de inicio del día.

Para añadir una vista de calendario personalizada

1. En las páginas Calendario, haga clic en el enlace Configurar calendario.
2. En la página Configuración de la agenda, haga clic en Administrar las vistas de grupo.

   En la página Gestionar vistas, aparece el nombre del grupo en la sección Vistas estándar.
3. Haga clic en Agregar.
4. En la página Gestionar vista, especifique el nombre y la descripción de la vista.

   NOTA: No se puede seleccionar un grupo entero para compartir calendarios; se debe añadir cada miembro del grupo como usuario a una vista personalizada.
5. Guarde el registro.
6. En la página Gestionar vistas, haga clic en Nombre del nuevo grupo.

   Aparecerá la página Gestionar detalles de la vista.
7. Haga clic en Añadir miembros y seleccione los usuarios.
8. Guarde el registro.

   En la ficha Grupo de calendario, aparece la nueva vista en la lista desplegable.

Ver listas de tareas del grupo

Si la compañía utiliza la opción de asignación de grupo, y es miembro de un grupo, puede ver una lista consolidada de tareas que tienen los miembros de su grupo o que tiene un miembro del grupo en el equipo de la actividad. Para obtener más información sobre los grupos, consulte Gestión de grupos (en la página 1593).

Para ver las listas de tareas del grupo

1. En la página Calendario, haga clic en la ficha Tareas del grupo.

2 Seleccione la lista de tareas que desea ver de la lista desplegable.

NOTA: las tareas que otros usuarios hayan marcado como privadas no se muestran en la lista de tareas del grupo.

Usar guiones de evaluación de actividad

Puede que el administrador de la compañía haya configurado los guiones de evaluación para ayudarle a recopilar información sobre las actividades, como tareas, citas y visitas comerciales, así como evaluarlas. El *guión de evaluación* se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, se ponderan y se comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

NOTA: las visitas inteligentes no tienen las evaluaciones de actividad activadas en este momento.

Antes de comenzar. Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 2041).

Para usar un guión de evaluación de actividad

1 Seleccione la actividad.

Para obtener más información sobre la selección de actividades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80). Para obtener más información sobre las actividades, consulte Agenda y actividades (en la página 207).

2 En la página de detalles (página Detalle de visita, Detalles de la cita o Detalles de la tarea) de la actividad, desplácese a la sección Evaluación de actividad y haga clic en Agregar.

NOTA: puede que necesite agregar la sección Evaluación de actividad al diseño de página. Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de las páginas de detalles, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

3 En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.

4 En la página Evaluación de actividad, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

Vuelve a aparecer la página de detalles (página Detalle de visita, Detalles de la cita o Detalles de la tarea) de la actividad.

Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

Acerca de la sincronización de eventos y citas

Si el administrador de la compañía selecciona la opción Mostrar eventos en calendario en la página Perfil de la compañía, Oracle CRM On Demand muestra los detalles de los registros de eventos en el calendario. Si se selecciona esta opción, Oracle CRM On Demand mantiene automáticamente un registro de cita asociado para un registro de evento. Cuando un usuario crea, actualiza o elimina un registro de evento mediante la interfaz de usuario, el Asistente de importación o los servicios web, Oracle CRM On Demand crea, actualiza o elimina el registro de cita asociado. Del mismo modo, Oracle CRM On Demand actualiza o elimina automáticamente el registro de evento original cada vez que actualiza o elimina el registro de cita correspondiente del evento a través de los mismos canales.

Tomemos como ejemplo un evento llamado Conferencia de cardiólogos, que está programado del 7/20/2015 a las 9:00 a.m. al 7/20/2015 a las 5:00 p.m. en Marriott Hotel. Oracle CRM On Demand crea un registro de cita de la siguiente forma:

- Cambia el asunto a Conferencia de cardiólogos.

- Establece las fechas y la hora de la cita para que empiece a las 9:00 a.m. del 7/20/2015 y termine a las 5:00 p.m. del 7/20/2015.
- Cambia la ubicación a Marriot Hotel.
- Cambia el tipo de actividad a Evento.

Oracle CRM On Demand muestra la cita del evento en el calendario de Oracle CRM On Demand. Además, las agendas de otros productos sincronizados con Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Desktop, también muestran la cita.

En la siguiente tabla se muestra la correlación de campos entre un registro de evento y el registro de cita correspondiente.

Campo de registro de evento	Campo de registro de cita
Nombre	Asunto
Hora de inicio	Hora de inicio
Hora final	Hora final
Ubicación	Ubicación
Propietario	Propietario
Libro	Libro

Cuando un usuario crea un evento, Oracle CRM On Demand crea la cita correspondiente y copia estos campos del evento a la cita. Además, Oracle CRM On Demand copia ciertos registros secundarios para un evento, por ejemplo un usuario añadido a un equipo de evento o un libro añadido a un evento. Del mismo modo, Oracle CRM On Demand crea estos registros secundarios para eventos cuando se crean en un registro de cita. En la entrada de calendario que Oracle CRM On Demand crea para un evento, se muestra el nombre y la ubicación del evento como asunto y ubicación de la cita, con la ubicación entre paréntesis. Al hacer clic en el enlace Asunto, accederá a la página Detalles de la cita, al igual que con cualquier entrada de calendario que no sea un evento.

NOTA: en el caso de los registros de eventos ya existentes, cada vez que el usuario actualiza un evento y lo guarda, Oracle CRM On Demand crea automáticamente la cita, además de los registros secundarios de libro y usuario, desde ese punto en el tiempo. Es decir, Oracle CRM On Demand no muestra los eventos anteriores en el calendario hasta que el usuario vuelve a actualizar y guardar el evento. Añadir o eliminar registros secundarios de un evento no se considera una actualización del registro del evento, y no desata la creación de una cita. Además, si el administrador de la compañía anula la selección de la opción Mostrar eventos en calendario en el perfil de la compañía, Oracle CRM On Demand ya no vuelve a crear una cita de evento asociada para los nuevos eventos. Sin embargo, las citas de eventos existentes creadas desde el momento en el que el administrador selecciona la opción se mantienen en Oracle CRM On Demand, mientras que Oracle CRM On Demand sigue sincronizando las citas de eventos con las actualizaciones de eventos correspondientes para evitar la discrepancia de datos entre eventos y citas de eventos. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no muestra la cita de evento en el calendario, ya que el administrador ha anulado la selección de la opción.

Cuando un usuario elimina una cita de evento mapeada o el evento original, Oracle CRM On Demand elimina tanto la cita de evento mapeada como el propio evento, incluyendo los registros secundarios compartidos, como registro de usuario compartido o registro de libro compartido. Los usuarios pueden recuperar el registro desde la página Ítems eliminados hasta 30 días después de la eliminación. Al restaurar uno de estos registros, se restaura el otro registro correspondiente. Por ejemplo, al restaurar un evento, se restaura la cita correspondiente de dicho evento.

Los usuarios que se añaden a una cita sincronizada como usuario se añaden al evento como miembro del equipo con acceso de sólo lectura a los registros del evento, y los usuarios añadidos a un evento sincronizado tienen acceso de sólo lectura a los registros de la cita. Oracle CRM On Demand Evalúa la unión de acceso a registros del equipo y del perfil de acceso predeterminado adjunto al rol de usuario para determinar el acceso del usuario al registro. Los miembros de grupos de usuarios no se añaden a un evento como miembros de un equipo. Independientemente del canal desde donde se añade un usuario como miembro de un equipo de evento, ese usuario se añade a la cita como usuario.

Los usuarios que pueden acceder a una cita sincronizada a través de un libro tienen el mismo acceso al evento a través del libro, y si pueden acceder a un evento sincronizado a través de un libro, tendrán el mismo acceso a la cita a través del libro. La cita del evento no se muestra en el calendario de un usuario que obtiene acceso a través de un libro; no obstante, el usuario recibe acceso al registro de cita del evento en las listas de citas. Si hay un flujo de trabajo en un evento con una acción Asignar Libro, el libro que se asigna al evento también se asigna a la cita sincronizada. Lo contrario también es cierto; si hay un flujo de trabajo en una actividad con una acción Asignar Libro, el libro que se asigna a la cita también se asigna al evento sincronizado.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de agendas y actividades (en la página 216)
- Gestión de eventos (en la página 578)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)

Campos de actividad

La página Editar tarea le permite agregar una tarea o actualizar los detalles de una tarea existente. La página Editar cita le permite agregar una cita o actualizar los detalles de una cita existente. Utilice la página Edición de visita para actualizar los detalles de una visita planeada existente. En la página Editar se muestra todo el conjunto de campos de una tarea o cita.

CONSEJO: también puede editar actividades en la página Lista de actividades y en la página de detalles de la cita, tarea o visita. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre los campos disponibles en las páginas Editar tarea y Editar cita. Para obtener más información sobre los campos disponibles en la página de edición de visitas, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).

NOTA: si el tipo de registro Actividad está configurado en modo mixto o en modo libro, el campo Indicador de delegado no deberá figurar en los diseños de las páginas de detalles de la cita, de la tarea ni de la visita. En caso contrario, se producirá un error al intentar guardar la cita, la tarea o la visita.

Campo	Descripción
Cuenta	Cuenta enlazada a esta actividad.
Recordatorio de cita	Período de tiempo anterior a la hora de inicio de la cita a la que se enviarán recordatorios sobre la cita. Se envían recordatorios al propietario de la cita y a cada usuario de la lista de usuarios de la cita si los valores del campo Notificación de actividad en el nivel del usuario o de la compañía permiten que se envíen

Campo	Descripción
	recordatorios de actividad al usuario. Para obtener información sobre el campo Notificación de actividad, consulte Establecimiento de la vista de calendario predeterminada (consulte Configurar la vista de calendario predeterminada en la página 246). Para obtener información sobre el formato y el contenido de los recordatorios enviados a los usuarios, consulte Acerca de los recordatorios de actividad (en la página 220). Si deja el campo Recordatorio de cita en blanco, no se enviarán recordatorios para la cita. **NOTA:** Si cambia el período de tiempo especificado para el recordatorio de una cita existente, el cambio se aplica al recordatorio para todos los usuarios en la cita. El campo Recordatorio de cita no aparece en la página Detalles de la cita de forma predeterminada en la aplicación estándar, pero el administrador puede agregar el campo al diseño de página para el rol del usuario.
Estado de aprobación	Estado de aprobación del registro cuando se crea la tarea. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea (consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea en la página 1677). Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultado de la visita	Resultado de una actividad tipo Llamada de aniversario, Llamada de referencia o Llamada de revisión; por ejemplo, Inaccesible, Cita, Permanecer en contacto o Archivo inactivo. Si introduce cualquier valor en este campo, se convertirá en un campo de sólo lectura.
Campaña	Campaña que está enlazada a esta actividad.
Comentarios	Este campo contiene comentarios sobre la actividad. Tiene un límite de 250 caracteres.
Fecha de finalización	Fecha y hora de finalización de la actividad. Para las tareas, este campo se rellena de forma automática cuando se establece el campo Estado en Finalizada o se hace clic en el botón Marcar como finalizada. Para las citas, si la fecha de finalización se deja en blanco, se establece automáticamente en el mismo valor que la fecha de finalización del campo Hora final definida al crear y guardar la cita. Si no se configura el campo Fecha de finalización como campo de solo lectura, puede introducir en este campo una fecha diferente a la fecha de finalización de la cita. No obstante, si modifica posteriormente el valor del campo Hora final, el valor del campo Fecha de finalización también cambiará automáticamente al nuevo valor del campo Hora final. Asimismo, al modificar la fecha que figura en el campo Fecha de finalización no se activa la casilla de verificación Finalizada de la cita seleccionada. Del mismo modo,

Campo	Descripción
	tampoco se establece el campo Estado en Finalizada, aunque la nueva fecha ya haya transcurrido. El campo Fecha de finalización no se puede dejar en blanco en las citas porque Oracle CRM On Demand utiliza este campo para determinar qué citas se deben incluir en las listas Actividades abiertas y Citas abiertas que aparecen en distintas áreas en Oracle CRM On Demand. Si se borra el valor del campo Fecha de finalización en una cita, el Oracle CRM On Demand restablece automáticamente el campo con el mismo valor del campo Hora final.
Finalizada	Para las tareas, esta casilla de verificación se activa automáticamente si el campo de estado de la tarea se ha definido en Finalizada. Para las citas, esta casilla de verificación no se activa automáticamente si el campo de estado de la cita se ha definido en Finalizada.
Contacto principal	Contacto principal enlazado a esta actividad. Para las compañías que utilicen la función Grupo, este contacto es el contacto principal en las vistas de agenda.
Delegado por	Usuario que ha delegado la actividad a otro propietario. Si el campo Delegado por está en blanco al asignar la actividad a otro propietario, su nombre aparecerá automáticamente en el campo Delegado por después de que la actividad se reasigne. Sin embargo, si el campo Delegado por ya aparece relleno con el nombre de un usuario, el campo no se actualiza automáticamente al reasignar la actividad. Si es necesario, puede actualizar manualmente el campo para que aparezca su nombre o el nombre de otro usuario. Los cambios en el campo Delegado por no están auditados de forma predeterminada.
Descripción	Información adicional sobre esta actividad. Límite de 16.350 caracteres.
Vencimiento	La fecha en que vence el plazo de esta tarea (sólo se aplica a tareas).
Hora final	La fecha y la hora en que finaliza la cita (sólo se aplica a las citas). El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 13:00 H. Oracle CRM On Demand actualiza automáticamente este campo con la fecha de inicio y duración de la cita. Si se deja el campo Fecha de finalización de una cita en blanco, la fecha de finalización se rellenará automáticamente con el valor del campo Hora final. Si modifica el valor del campo Hora final, el valor del campo Fecha de finalización también cambiará automáticamente al nuevo valor del campo Hora final.
Oportunidad potencial	Oportunidad potencial enlazada a esta actividad.
Ubicación	Ubicación donde tiene lugar la cita (sólo se aplica a citas).
Oportunidad	Oportunidad enlazada a esta actividad.
Propietario	El propietario del registro de actividad. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o

Campo	Descripción
	ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Prioridad	Nivel de prioridad, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. El nivel de prioridad sólo se aplica a las tareas. El nivel predeterminado es 3 - Bajo. Si el campo Prioridad no es un campo obligatorio para las tareas de su compañía, podrá crear una tarea con un valor nulo en el campo Prioridad. Sin embargo, si el campo Prioridad se establece en un valor no nulo cuando se crea o se actualiza una tarea, no podrá cambiar posteriormente el campo Prioridad para dicha tarea a un valor nulo, incluso aunque dicho campo Prioridad no sea obligatorio. **NOTA:** Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).
Privada	Si la casilla de verificación Privada está seleccionada, el registro de la actividad no está visible de forma predeterminada para otros usuarios, aunque la actividad esté enlazada a un registro que esté visible para el resto. Sin embargo, el registro de actividad puede estar visible para algunos usuarios. Los usuarios con el privilegio Ver actividades privadas y la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? para el tipo de registro Actividad activada en el rol de usuario disponen de visibilidad para todas las actividades que están marcadas como privadas, independientemente del propietario de la actividad. El privilegio Ver actividades privadas no permite al usuario actualizar o eliminar una actividad que esté marcada como privada y pertenezca a otro usuario. Los usuarios que tengan el privilegio Eliminar cualquier actividad y la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? para el tipo de registro Actividad activada en su rol pueden eliminar actividades que no les pertenezcan o que estén marcadas como privadas. Normalmente, los privilegios Eliminar cualquier actividad y Ver actividades privadas se otorgan solo a los administradores de una compañía.
Motivo de rechazo	Indica por qué se ha devuelto o rechazado un ítem. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede

Campo	Descripción
	rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea (consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea en la página 1677). Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Solicitud de servicio	Solicitud de servicio enlazada a esta actividad.
Hora de inicio	La hora y fecha en que comienza la cita (sólo se aplica a citas). El valor predeterminado es la fecha de hoy a las 12:00 h.
Estado	El estado de la tarea o cita, por ejemplo, Finalizada, Diferida, En progreso, Esperando a otro o No iniciada. **NOTA:** Los administradores pueden editar la lista de opciones Estado y añadir valores nuevos o actualizar los existentes, si su rol incluye los privilegios *Personalizar Aplicación - Editar Lista de Selección 'Estado' de Actividad*a y *Personalizar Aplicación*. Para obtener instrucciones sobre la personalización de valores de listas de opciones, consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365). **PRECAUCIÓN:** Al añadir o editar valores que estén disponibles de forma predeterminada en la lista de selección del campo Estado para el tipo de registro Actividad, se pueden producir resultados no deseados para el procesamiento de la actividad. Oracle CRM On Demand busca especialmente los valores de los campos Completado, Enviando, Enviado o Planificado cuando procesa actividades. Si su empresa desactiva estos valores de estado y los sustituye por valores predeterminados, el procesamiento de actividad en la aplicación Oracle CRM On Demand no funcionará como se ha indicado. Por lo tanto, no se recomienda cambiar los valores de la lista de opciones del campo Estado para el tipo de registro Actividad.
Asunto	Título o breve descripción de esta actividad.
Subtipo	Tipo de objeto de la aprobación. Este campo no aparece de forma predeterminada. Los administradores de la compañía pueden agregar este campo al diseño de la página de actividades. Los administradores de la compañía también pueden usar este campo para facilitar el seguimiento de las aprobaciones de registros para la gestión de relaciones con los socios. Este campo se puede rellenar como parte del flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea (consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea en la página 1677). Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Recordatorio de tarea	Fecha y hora a la que se enviarán los recordatorios sobre la tarea. Se envían recordatorios al propietario de la tarea y a cada usuario de la lista de usuarios de la tarea si los valores del campo Notificación de actividad en el nivel del usuario o de la compañía permiten que se envíen recordatorios de actividad al usuario. Para

Campo	Descripción
	obtener información sobre el campo Notificación de actividad, consulte Establecimiento de la vista de calendario predeterminada (consulte Configurar la vista de calendario predeterminada en la página 246). Para obtener información sobre el formato y el contenido de los recordatorios enviados a los usuarios, consulte Acerca de los recordatorios de actividad (en la página 220). Si deja el campo Recordatorio de tarea en blanco, no se enviarán recordatorios para la tarea. **NOTA:** Si cambia la fecha o la hora del recordatorio de una tarea existente, el cambio se aplica al recordatorio para todos los usuarios de la tarea. El campo Recordatorio de tarea no aparece en la página Detalles de la tarea de forma predeterminada en la aplicación estándar, pero el administrador puede agregar el campo al diseño de página para el rol del usuario. **NOTA:** Si cambia la fecha de vencimiento de una tarea, el campo Recordatorio de tarea no se actualizará automáticamente. Si desea cambiar la fecha y la hora del recordatorio de la tarea, debe actualizar este campo de forma manual.
Tipo	En el caso de tareas y citas, este campo hace referencia a una categoría como, por ejemplo, Aprobado, Llamada de aniversario, Llamada, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Almuerzo, Reunión, Personal, Presentación, Otros, Llamada de referencia, Llamada de revisión o Pendiente.
Actividad	Este campo de lista de opciones de solo lectura hace referencia al tipo de actividad, concretamente Tarea, Cita, Tarea automatizada, Actividad de COD o Visita inteligente. **NOTA:** Este campo no aparece en los diseños de página de Actividad de forma predeterminada, como en los diseños de página Tarea o Cita, etc.

3 Marketing

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registro para la información de marketing:

- **Campañas**. Utilice estas páginas para gestionar campañas de marketing y para generar oportunidades y oportunidades potenciales calificadas.
- **Oportunidades potenciales**. Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de las oportunidades potenciales disponibles para las nuevas oportunidades de ventas y para automatizar el proceso de conversión de oportunidades potenciales.

Gestión del marketing

Para gestionar el marketing, aplique los siguientes procesos.

1. Proceso de gestión de campañas (consulte Proceso de gestión de campañas. en la página 259).
2. Proceso de gestión de oportunidades potenciales (en la página 259).

Proceso de gestión de campañas.

Para gestionar campañas, realice las siguientes acciones:

1. Crear un registro de campaña. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de la campaña (consulte Campos de campaña en la página 265).
2. Designar los destinatarios de la campaña. Para obtener más información, consulte Selección de contactos objetivo para campañas (consulte Seleccionar contactos objetivo para campañas en la página 263).
3. Ejecutar la campaña.
4. Realizar un seguimiento de las respuestas a la campaña. Para obtener más información, consulte Registrar respuestas a campañas (en la página 264).
5. Medir la efectividad de la campaña. Para obtener más información, consulte Medir la efectividad de la campaña (consulte Medición de la efectividad de la campaña en la página 265).
6. Asociar las oportunidades potenciales a la campaña. En caso de que la campaña genere oportunidades potenciales, debe asociar las nuevas oportunidades potenciales con la campaña de la que proceden. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de oportunidades potenciales (en la página 286).

Proceso de gestión de oportunidades potenciales

Para gestionar oportunidades potenciales, realice las siguientes acciones:

1. Configurar reglas de asignación de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte Acerca de las reglas de asignación (en la página 1708) y Configurar reglas de asignación (en la página 1712).
2. Configurar reglas de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte Oportunidades potenciales (en la página 267) y Asignar campos adicionales durante la conversión de

oportunidades potenciales (consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales en la página 1719).

3 Configurar diseños de conversión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720).

4 Crear guiones de calificación de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte Usar guiones de calificación de oportunidades potenciales (consulte Usar guiones de calificación de pistas en la página 278).

5 Calificar las oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte Calificación de oportunidades potenciales (en la página 277).

6 Convertir o rechazar las oportunidades potenciales.

Puede convertir las oportunidades potenciales en registros de cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades. Para obtener más información, consulte Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades (en la página 279). Si decide que alguna oportunidad potencial no es relevante, puede quitarla del proceso de gestión de oportunidades potenciales. Para obtener más información, consulte Rechazar oportunidades potenciales (consulte Rechazo de oportunidades potenciales en la página 285).

Campañas

Use las páginas Campaña para crear y actualizar campañas, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *campaña* es un instrumento o un proyecto en el que transmite un mensaje comercial a uno o varios grupos de personas, entre otros, los clientes existentes y potenciales. Por norma general, las campañas proporcionan una oferta promocional a diferentes canales de comunicación para conservar a los clientes actuales o para captar nuevos clientes. El objetivo consiste en despertar mayor interés en los productos y servicios de la compañía.

El uso de campañas le permite hacer lo siguiente:

- Almacenar información sobre la campaña, como el costo presupuestado comparado con el costo actual, las oportunidades potenciales objetivo y el material de marketing (por ejemplo, folletos y material gráfico) en una única ubicación.
- Compartir vistas de campañas con el equipo de marketing y compartir información coherente de la campaña con el equipo de ventas desde la misma ubicación en tiempo real.
- Ver los resultados de campaña visualizando oportunidades potenciales y oportunidades que se generan para cada campaña.
- Utilizar informes predefinidos para medir los resultados y determinar la rentabilidad de la inversión para las actividades de la campaña en tiempo real.
- Realizar comparaciones históricas entre las campañas actuales y las pasadas para identificar tendencias.

Los gerentes de ventas y marketing pueden importar pistas y enlazarlos a una campaña existente. La información de las pistas debe estar antes contenida en un archivo con formato .csv (valores separados por comas).

Campañas, pistas, oportunidades y contactos

Durante una campaña, puede generar varias oportunidades potenciales enlazadas a la campaña. Si convierte algunas de estas oportunidades potenciales en oportunidades, contactos o cuentas, el enlace a la campaña pasa de las oportunidades potenciales originales a las oportunidades, los contactos y las cuentas en los que se han convertido. Por ejemplo, la Campaña A crea 100 oportunidades potenciales, de OP1 a OP100. Se enlaza cada una de estas pistas a la campaña A. Las oportunidades potenciales comprendidas entre la OP1 y la OP90 nunca demuestran ser potenciales para generar ingresos. Las pistas L91 a L100 sí han mostrado un potencial en ingresos, de manera que se convierten en oportunidades O1 a O10. Cada una de estas oportunidades se enlaza automáticamente a la campaña A mediante su pista de origen. Unos meses después, desea revisar la eficacia de la campaña A. Consulta el registro de esta campaña y observa que hay enlazados 100 pistas y 10 oportunidades.

Esto le permite comparar los resultados con campañas anteriores o con sus previsiones para esta campaña a fin de poder realizar los ajustes oportunos.

NOTA: Si el administrador de su compañía agrega campos personalizados para las oportunidades potenciales, dichos campos no se incluyen en los registros de oportunidades cuando la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad o en un contacto. La única excepción se produce cuando el administrador de la compañía configura asignaciones adicionales mediante la función Asignación de conversión de pistas. Para obtener más información sobre la asignación de campos de pistas, consulte Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas (consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales en la página 1719).

Trabajar con la página inicial de la campaña

La Página inicial de la campaña es el punto de partida para gestionar campañas.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la campaña. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una campaña

Puede crear una campaña haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis campañas vistas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de campaña (en la página 265).

Trabajar con listas de campañas

La sección Listas de campañas muestra una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente muestra las listas de campañas estándar.

Lista de campañas	Filtro
Todas las campañas activas	Campañas con el valor Activa en el campo Estado
Todas las campañas finalizadas	Campañas con el valor Finalizada en el campo Estado
Todas las campañas planificadas	Campañas con el valor Planificada en el campo Estado
Todas las campañas creadas recientemente	Todas las campañas ordenadas por fecha de creación. La última campaña creada encabeza la lista.
Campañas modificadas recientemente	Todas las campañas ordenadas por fecha de modificación. La última campaña modificada encabeza la lista.
Todas las campañas	Ninguna. La lista muestra todas las campañas de la compañía, ordenadas por nombre de campaña, en orden ascendente.

Lista de campañas	Filtro
Mis campañas recientemente modificadas	Todas las campañas de su propiedad. La lista aparece ordenada por fecha de modificación, con la última campaña modificada encabezando la lista.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de campañas vistas recientemente

La sección Mis campañas vistas recientemente muestra las campañas que ha visto recientemente.

Trabajar con tareas de campañas

La sección Tareas de campañas muestra las tareas que tiene asignadas, ordenadas por fecha de caducidad y luego por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gerente. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar una campaña que esté asociada con la tarea, haga clic en el nombre de la campaña.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

Visualización de campañas activas

La sección Campañas activas muestra una lista de las campañas que actualmente se están ejecutando.

- Para ver una campaña activa, haga clic en el campo Nombre de la campaña.
- Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Secciones de informe

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de la campaña. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, se muestra la sección Estado de campaña activa.

Uso de informes para medir la efectividad de la campaña

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de la campaña (el administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe se muestran en la página). En la aplicación estándar, se

muestra la sección Estado de campaña activa, la cual muestra un análisis de todas las campañas. Para obtener más información sobre la utilización de la sección Estado de campaña activa, consulte Medición de la efectividad de la campaña (en la página 265).

Adición de secciones a la página inicial de la campaña

Si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página de inicio de campañas, según las secciones que el administrador de la compañía haya puesto disponibles para mostrar en la página inicial de la campaña.

Para agregar secciones a la página inicial de la campaña

1. En la página inicial de la campaña, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de la campaña, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de campañas

Para gestionar campañas, realice las siguientes tareas:

- Seleccionar contactos objetivo para campañas (en la página 263)
- Registrar respuestas a campañas (en la página 264)
- Cierre de campañas (en la página 265)
- Medición de la efectividad de la campaña (en la página 265)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de campaña (en la página 265)
- Trabajar con la página inicial de la campaña (en la página 261)
- Datos analíticos (en la página 867)
- Importación de datos (en la página 1997)

Seleccionar contactos objetivo para campañas

Puede seleccionar los contactos a los que desea dirigir la campaña.

NOTA: Si su compañía utiliza el Asistente de segmentación, una aplicación descargable que funciona con Oracle CRM On Demand y Excel, puede crear segmentos de destino que filtren registros en función de los criterios de varios tipos de registro. Para obtener más información sobre cómo descargar y utilizar el Asistente de

segmentación, consulte Usar el Asistente de segmentación (consulte Uso del Asistente de segmentación en la página 861).

Para seleccionar contactos objetivo para una campaña

1 Seleccione la campaña.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar campañas, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página Detalle de campaña, descienda hasta la sección Destinatarios y proceda como se indica a continuación:

   NOTA: si no puede ver la sección Destinatarios en la página Detalle de campaña, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Destinatarios al diseño de su página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

   - Para seleccionar contactos objetivo uno a uno, haga clic en Añadir.
   - Para eliminar un contacto, haga clic en el enlace Eliminar en la fila del registro. De esta manera se cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.
   - Para agregar o eliminar varios contactos a la vez, haga clic en Adición de lista para abrir la ventana Buscar contacto. A continuación, haga lo siguiente:
     - Seleccione todos los contactos que desee agregar.
     - Haga clic en el enlace Eliminar de los contactos que desee eliminar.
     - Cuando termine de agregar o eliminar contactos, haga clic en Aceptar.

     Para obtener más información sobre la búsqueda de registros en la ventana Buscar contacto, consulte Búsqueda de registros en ventanas de consulta (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110).

     NOTA: La opción Adición de lista no permite crear eventos de integración mediante acciones de flujo de trabajo. Tampoco se pueden realizar seguimientos de las modificaciones. Si su compañía necesita crear eventos de integración al actualizar registros de campaña o realizar un seguimiento de las modificaciones de registros de campaña en ejecución, no utilice la opción Adición de lista. En su lugar, agregue los contactos a la campaña uno a uno.

3 Guarde el registro.

Para importar contacto de un archivo, consulte Importar datos (consulte Importación de datos en la página 1997).

Registrar respuestas a campañas

Si desea registrar la respuesta a una campaña, como el hecho de que un destinatario haya asistido a un evento, puede indicarlo en la sección de destinatarios de la campaña.

Para registrar una respuesta a una campaña

1 Seleccione la campaña.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar campañas, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

   Nota: Si la sección Destinatarios no aparece en la página Detalles de la campaña, haga clic en Diseño de la página para agregarla.

2 En la página Detalle de campaña, desplácese a la sección Destinatarios y haga clic en Editar para el contacto cuya respuesta desea registrar.

3 En la página Editar respuesta de campaña, rellene la información necesaria.

Campo	Descripción
Estado de entrega	Los valores estándar son Pendiente, Enviado, Devolución del destinatario, Devolución del servidor, Devolución desconocida, Recibido y Mensaje abierto. Ahora bien, el administrador de la compañía puede cambiar el nombre de las opciones en esta lista desplegable.
Estado de la respuesta	Los valores estándar son Pulsación de paso, RSVP – Asistirá, RSVP – No asistirá, Asistido, Convertido en pista, Solicitud de más información, Inclusión en lista, Exclusión de lista, Inclusión global, Exclusión global y Mensaje abierto. Ahora bien, el administrador de la compañía puede personalizar las opciones en esta lista desplegable.

4 Guarde el registro.

Cierre de campañas

Puede cambiar el estado de una campaña para indicar que ha finalizado.

Para cerrar una campaña

1 En la página Lista de campañas, haga clic en el campo Estado.
2 Seleccione el estado Finalizada en la lista desplegable.
3 Haga clic en la marca de verificación verde en el campo Estado para guardar el registro.

Medición de la efectividad de la campaña

La sección Estado de campañas activas de la página inicial de la campaña muestra un análisis de todas las campañas activas. Puede utilizar esta información para determinar la eficacia de las campañas.

Para obtener más información sobre la efectividad de las campañas

- En esta sección de la página inicial de la campaña, haga lo siguiente:
  - Coloque el puntero en la gráfica para ver la información específica.
  - Haga clic en un segmento para revisar un informe detallado.
  - Cambie las categorías de las listas para ver los mismos datos desde una perspectiva diferente.

    Por ejemplo, puede ver el análisis de las campañas por el ROI (retorno de la inversión), la tasa de conversión de oportunidades potenciales o el costo de cada oportunidad potencial.

Campos de campaña

La página Edición de campaña le permite Agregar una campaña o actualizar los detalles de una campaña existente. En la página Editar campaña se muestra todo el conjunto de campos para una campaña.

CONSEJO: también puede editar campañas en la página Lista de campañas y en la página Detalles de la campaña. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la campaña	
Código de origen	Código identificador de la campaña. Asegúrese de que el código indicado es exclusivo. Este campo tiene un máximo de 30 caracteres.
Nombre de la campaña	Nombre descriptivo de la campaña. Este campo tiene un límite de 100 caracteres.
Tipo de campaña	Tipo de campaña, como Publicidad, Correo directo, Correo electrónico, Evento: otros, Evento: seminario, Eventos: feria comercial, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Otra, Referencia: empleado, Referencia: externa o Sitio Web.
Objetivo	Descripción del objetivo de la campaña, como “Para aumentar las ventas un 10%”.
Destinatarios	Destinatarios objetivo de la campaña.
Oferta	Descripción del producto o servicio que ofrece la campaña.
Estado	Estado de la campaña, como: ■ **Activa.** La fecha de inicio está en el pasado y la fecha final en el futuro. ■ **Finalizada.** La fecha de inicio y finalización están en el pasado. ■ **Planificada.** La fecha de inicio y de finalización están en el futuro. ■ **Programada**.Puede establecer este estado manualmente para indicar que la campaña está lista y que está programada para ejecutarse en una fecha y hora determinadas. ■ **Contacto con soporte técnico**.Puede utilizar este estado para indicar cualquier problema con la campaña en el que se haya tenido que contactar con los Servicios de soporte Oracle. La configuración de campañas por correo electrónico mediante Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) antes de que se interrumpieran se solía actualizar con este estado para indicar que había habido un problema con la campaña. Se debe definir el estado. El sistema no lo actualiza automáticamente cuando se lanza la campaña.
Fecha de inicio	Fecha y hora a la que comienza la campaña. El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Fecha final	Fecha y hora a la que está programado finalizar la campaña. El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.

Campo	Descripción
Moneda de la campaña	Introduzca el código (tal como USD) para la moneda usada para todos los campos de ingresos.
Información del plan de campaña	
Ingresos objetivo	Ingresos que se espera obtener con la campaña.
Oportunidades potenciales objetivo (nº)	Número de clientes potenciales a los que se dirige la campaña.
Costo presupuestado	Cantidad que presupuesta la compañía para esta campaña.
Coste real	Cantidad que está gastando la compañía en esta campaña.
Información adicional	
Propietario	El alias del propietario del registro de la campaña. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Descripción	Descripción de la campaña. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

Oportunidades potenciales

Use las páginas Oportunidades potenciales para crear, actualizar y evaluar las oportunidades potenciales. Una *pista* se refiere a una persona que ha mostrado interés en sus productos o servicios.

Puede introducir oportunidades potenciales manualmente o se le pueden asignar. Puede realizar un seguimiento de las oportunidades potenciales asignadas para determinar si, llegado el caso, generarán ingresos para la compañía. Crear un registro de pista es una manera rápida de recopilar información de clientes nuevos. En mismo registro tendrá los detalles de la compañía, la persona y los intereses comerciales, en lugar de tener que crear cuatro distintos para una cuenta, un contacto, un registro de negocio y una oportunidad.

Una oportunidad potencial pasa por el proceso de gestión de oportunidades potenciales, que se compone de las fases de evaluación, calificación y conversión en una oportunidad o un registro de negocio. En lugar de calificar una oportunidad potencial, puede archivarla para quitarla. En lugar de convertir una oportunidad potencial

calificada en una oportunidad o un registro de negocio, también puede rechazarla. El resto de información incluida en esta sección explica estas fases de forma más detallada.

Evaluación de oportunidades potenciales

Durante la evaluación, la persona que evalúa la pista realiza una serie de actividades continuas:

- Llama, envía mensajes de correo electrónico o visita al contacto para intercambiar información.
- Actualiza información específica sobre la pista con información nueva y más precisa.
- Crea, realiza un seguimiento y finaliza las actividades relacionadas con la pista.
- Registra notas relativas a la interacción.
- (Opcional, pero se recomienda) Enlaza la pista a una cuenta y un contacto, lo que supone estas ventajas:
  - El usuario asignado a la cuenta o el contacto (que puede ser o no también el usuario asignado a la pista) puede ver la pista durante el proceso de evaluación, ya que aparecerá en las páginas Cuenta y Contacto.
  - El propietario de la pista puede acceder a información adicional sobre la cuenta o el contacto mediante un enlace.
  - El propietario de la pista puede especificar más información de la que se puede almacenar normalmente con una pista, como contactos adicionales en la cuenta, dirección de envío, etc.
  - Si la oportunidad potencial se convierte en una oportunidad o en un registro de negocio, los enlaces de cuenta y contacto pueden agilizar el proceso.

Calificación de oportunidades potenciales

El proceso de calificación ayuda al evaluador a recopilar suficiente información para determinar con qué pistas debe insistir. Cuando el evaluador determina que una pista tiene posibilidades de generar ingresos para la compañía, el evaluador la califica. A continuación, el sistema comprueba que determinados campos fundamentales contienen información. Si se han cumplido los criterios, la pista se marca como calificada y el vendedor puede verlo como una pista recién calificada.

Calificar pistas es una forma precisa de ayudar a la compañía a dedicar más tiempo a negocios comerciales de alto potencial. Los administradores de la compañía pueden configurar guiones de calificación de pistas para ayudar a los evaluadores a calificar pistas de manera precisa y sistemática. (Si desea información sobre cómo configurar guiones de evaluación, consulte Configurar guiones de evaluación (consulte Configuración de guiones de evaluación en la página 2040)).

Archivado de oportunidades potenciales

Por otra parte, si se considera que la pista carece de valor para la compañía, el evaluador puede archivarla. El sistema eliminará la pista del proceso de gestión de pistas.

CONSEJO: Para ordenar las pistas archivadas, cree una nueva lista llamada Pistas archivadas. Para obtener más información sobre la creación de estas listas, consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Conversión de oportunidades potenciales en oportunidades o registros del negocio

En la página Convertir oportunidad potencial, puede convertir las oportunidades potenciales en contactos, además de en cuentas, oportunidades y registros de negocio. Esta página contendrá las opciones de conversión de oportunidades potenciales según lo que se haya especificado en el diseño de conversión de oportunidades potenciales y que sea aplicable al rol del usuario. Si una oportunidad potencial tiene el suficiente potencial, el evaluador puede convertirla en una oportunidad o en un registro de negocio, siempre y cuando el diseño de conversión de oportunidades potenciales tenga activadas todas las opciones de conversión de oportunidades potenciales. El sistema solicita al evaluador que especifique una cuenta, un contacto y una oportunidad o registro de negocio a los que enlazar la oportunidad potencial.

A continuación, Oracle CRM On Demand crea un nuevo registro del negocio u oportunidad y quita la oportunidad potencial de la evaluación activa (aunque aún se puede ver si se desea).

Si el administrador agrega las opciones relevantes para el diseño de conversión de oportunidades potenciales, el evaluador también puede realizar las siguientes acciones al convertir una oportunidad potencial:

- Copie los miembros del equipo de la oportunidad potencial en el equipo en la cuenta, el contacto y la oportunidad que se crean o enlazan a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión.

  El rol de equipo y nivel de acceso para los miembros del equipo de la oportunidad potencial en una cuenta, contacto u oportunidad se determinan de la siguiente forma:

  - **Cuando se utiliza un registro existente.** El evaluador debe especificar el nivel de acceso de registro que se concederá al propietario de la oportunidad potencial del equipo en la cuenta o el contacto enlazados. A los demás miembros del equipo de la oportunidad potencial se les proporciona el nivel de acceso de registro en el registro vinculado que tienen en el registro de oportunidad potencial. No obstante, si un miembro del equipo de la oportunidad potencial, incluido el propietario de la oportunidad potencial, ya es miembro del equipo en el registro enlazado, el nivel de acceso del usuario en el registro enlazado permanece sin cambios. Si cualquier miembro del equipo, incluido el propietario de la oportunidad potencial, tiene un rol de equipo en la oportunidad potencial, se proporciona al usuario el mismo rol en el registro enlazado, a menos que el usuario ya tenga un rol de equipo en el registro enlazado, en cuyo caso el rol del usuario en el registro enlazado permanece sin cambios.
  - **Cuando se crea un nuevo registro.** El evaluador debe especificar el nivel de acceso de registro que se le concederá al propietario de la oportunidad potencial del equipo en el nuevo registro. A los demás miembros del equipo de la oportunidad potencial se les proporciona el nivel de acceso de registro en el nuevo registro que tienen en registro de oportunidad potencial. Si cualquier miembro del equipo, incluido el propietario de la oportunidad potencial, tiene un rol de equipo en la oportunidad potencial, se proporciona al usuario el mismo rol en el nuevo registro.

    Para obtener más información sobre la propiedad de los nuevos registros, consulte Propiedad de los registros creados durante la conversión de oportunidades potenciales en esta sección.

  NOTA: Si el rol de equipo que se asigna a un miembro del equipo en la oportunidad potencial no está disponible para el tipo de registro del registro enlazado, el campo Rol de equipo se deja en blanco para ese usuario en el registro enlazado.

- Enlace los registros de objetos personalizados asociados de la oportunidad potencial en la cuenta, contacto y oportunidad que se crean o enlazan a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión.

¿Qué ocurre durante la conversión?

En la aplicación estándar, hay determinados datos del registro de oportunidad potencial que se incluyen en los campos importantes de los registros de cuentas, contactos, oportunidades y registros de negocio creados o enlazados a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión. En la siguiente tabla se muestra un ejemplo de la manera en la que se mapean los campos entre los registros. Algunos de los campos que se muestran en esta tabla están mapeados de manera predeterminada, mientras que otros campos no. El administrador de la compañía puede determinar la manera en que los campos de oportunidades potenciales se mapean para su compañía. Para obtener más información sobre el mapeo de campos para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 1719).

Oportunidad potencial	Cuenta	Oportunidad	Contacto	Registro del negocio
Dirección	Dirección de facturación	No aplicable	Dirección de contacto	Dirección del concesionario
Ingresos anuales	Ingresos anuales	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Ingresos aproximados	No aplicable	No aplicable	Ingresos (total)	No aplicable

Oportunidad potencial	Cuenta	Oportunidad	Contacto	Registro del negocio
Compañía asociada	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Compañía asociada
Contacto asociado	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Contacto asociado
Campaña	Campaña fuente **NOTA:** Si la cuenta se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la cuenta la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.	Campaña fuente **NOTA:** Si la oportunidad se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si la oportunidad la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.	Campaña fuente **NOTA:** Si el contacto se crea mediante el proceso de conversión de pistas, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la pista. Si el contacto lo crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.	No aplicable
Nº de teléfono celular	No aplicable	No aplicable	Nº de teléfono celular	Teléfono móvil
Ciudad	Ciudad de facturación Ciudad de envío	No aplicable	Ciudad principal	Ciudad (de la dirección del negocio)
Compañía	Nombre de la cuenta	Cuenta	Cuenta	Nombre de la compañía
País	País de facturación País de envío	No aplicable	País principal	País
Fecha de nacimiento	No aplicable	No aplicable	Fecha de nacimiento	No aplicable
Descripción	No aplicable	Descripción	No aplicable	Justificación
Correo electrónico	No aplicable	No aplicable	Correo electrónico	Correo electrónico
Fecha de cierre estimada	No aplicable	Fecha de cierre	No aplicable	Fecha de cierre
Nombre	No aplicable	No aplicable	Nombre	No aplicable
Sector	Sector	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Cargo	No aplicable	No aplicable	Cargo	No aplicable

Oportunidad potencial	Cuenta	Oportunidad	Contacto	Registro del negocio
Apellidos	No aplicable	No aplicable	Apellidos	No aplicable
Moneda de oportunidad potencial	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Moneda del negocio
Propietario de la oportunidad potencial	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Tipo de oportunidad potencial	Tipo de cuenta	No aplicable	Tipo de contacto	No aplicable
Sr./Sra.	No aplicable	No aplicable	Sr./Sra.	No aplicable
No enviar nunca correo electrónico	No aplicable	No aplicable	No enviar nunca correo electrónico	No aplicable
Siguiente paso	No aplicable	Siguiente paso	No aplicable	Siguiente paso
Número de empleados	Número de empleados	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Socio de origen	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Socio de origen
Ingresos potenciales	No aplicable	Ingresos	No aplicable	Tamaño
Nº de teléfono principal	No aplicable	No aplicable	Tel. trabajo	Nº de teléfono
Socio principal	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Socio principal
Interés del producto	No aplicable	Nombre de oportunidad se convierte en: Productos de interés (Nombre completo de contacto)	No aplicable	Interés del producto
Profesión	No aplicable	No aplicable	Profesión	No aplicable
Fecha calificada	No aplicable	No aplicable	Fecha calificada	No aplicable
Evaluación	No aplicable	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Referido por	No aplicable	No aplicable	Referido por	No aplicable
Fuente	No aplicable	Fuente de oportunidad potencial	Fuente de oportunidad potencial	No aplicable

Oportunidad potencial	Cuenta	Oportunidad	Contacto	Registro del negocio
Región/Provincia	Región o provincia de facturación Región o provincia de envío	No aplicable	Región o provincia principal	Región (de la dirección del negocio)
Sitio web	Sitio web	No aplicable	No aplicable	No aplicable
Nº de fax del trabajo	No aplicable	No aplicable	Nº de fax del trabajo	No aplicable
Código postal	Código postal de facturación Código postal de envío	No aplicable	Código postal (ZIP) principal	Código postal (de la dirección del negocio)

De manera adicional, algunos campos muestran los diferentes valores como resultado de un proceso de conversión de pistas. En la siguiente tabla se muestran los nuevos valores.

Este registro/campo	Cambia a este valor
Registro de oportunidad potencial	
Estado	Convertida
Registro de cuenta	
Propietario	El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección: Propiedad de los registros creados durante la conversión de oportunidades potenciales.
Registro de oportunidad	
Estado	Pendiente
Etapa de ventas	Idea en desarrollo
Probabilidad	50%
Propietario	El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección: Propiedad de los registros creados durante la conversión de oportunidades potenciales.
Registro de contacto	
Propietario	El usuario que convierte la pista. Consulte la siguiente sección: Propiedad de los registros creados durante la conversión de oportunidades potenciales.
Datos del registro del negocio	
Nombre	Interés del producto en la oportunidad potencial. Puede sustituir este campo.

Este registro/campo	Cambia a este valor
Tipo	Estándar
Estado de envío	No presentado.

Propiedad de los registros creados durante la conversión de oportunidades potenciales

En la aplicación estándar, ocurre lo siguiente al convertir la oportunidad potencial:

- Si se ha rellenado el campo Vendedor de la oportunidad potencial, el vendedor se convierte en el propietario de los nuevos registros que se creen durante la conversión.
- Si no se ha rellenado el campo Vendedor de la oportunidad potencial, el usuario que convierte la oportunidad potencial pasa a ser el propietario de los nuevos registros que se creen durante la conversión.

Sin embargo, el administrador de la compañía puede cambiarlo mediante la función Asignación de conversión de pista. Para obtener más información, consulte Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas (consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales en la página 1719).

Rechazo de oportunidades potenciales calificadas

También se pueden rechazar pistas calificadas. Esto se suele realizar en organizaciones en las que la persona o el grupo que evalúa las pistas es diferente del vendedor al que se asignan las pistas calificadas y las convierte en ingresos. En estas organizaciones, el vendedor asignado a una pista calificada puede decidir que la pista no es tan valiosa como indicó el evaluador.

Al rechazar una oportunidad potencial, el vendedor debe especificar un código de rechazo para dicha acción y, de forma opcional, puede especificar el motivo por el que la rechaza. En caso de que el código de rechazo sea Otro, el campo Motivo de rechazo se convertirá en obligatorio. El sistema registra que se ha producido un rechazo, quién lo ha hecho y por qué.

El vendedor también puede elegir que se reasigne la pista como parte del proceso de rechazo. Según la política de la compañía, se puede reasignar la pista a un gerente para su seguimiento o se puede devolver al evaluador original para una evaluación más profunda.

Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales

La página inicial de oportunidades potenciales es el punto de partida para gestionar las oportunidades potenciales.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades potenciales. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una oportunidad potencial

Puede crear una oportunidad potencial haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis oportunidades potenciales visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de oportunidades potenciales (en la página 286).

Trabajar con listas de oportunidades potenciales

En la sección Listas de oportunidades potenciales aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades potenciales.

Lista de oportunidades potenciales	Filtro
Todas las oportunidades potenciales	Ninguna
Todas las oportunidades potenciales convertidas	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Convertida
Todas las oportunidades potenciales en calificación	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Cualificando
Todas las oportunidades potenciales calificadas	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Calificada
Oportunidades potenciales creadas recientemente	Muestra todas las oportunidades potenciales, ordenadas por la fecha de creación
Oportunidades potenciales modificadas recientemente	Muestra todas las oportunidades potenciales, ordenadas por la fecha de modificación
Todas las oportunidades potenciales rechazadas	Muestra las oportunidades potenciales en las que el campo Estado está establecido en Rechazada
Mis oportunidades potenciales	Muestra las oportunidades potenciales, ordenadas por fecha de creación, que cumplen con las siguientes condiciones: ■ El campo Vendedor contiene su nombre de usuario y el campo Estado está establecido en Cualificando. ■ El campo Propietario de la oportunidad potencial contiene su nombre de usuario, el campo Vendedor está vacío y el campo Estado está establecido en Cualificando.
Mis nuevas oportunidades potenciales	Muestra las oportunidades potenciales, ordenadas por fecha de creación, que cumplen con las siguientes condiciones: ■ El campo Vendedor contiene su nombre de usuario y el campo Estado está establecido en Calificado. ■ El campo Propietario de la oportunidad potencial contiene su nombre de usuario, el campo Vendedor contiene un nombre que no es el suyo y el campo Estado está establecido en Cualificando.
Mis oportunidades potenciales asignadas recientemente	Muestra las oportunidades potenciales que le ha asignado el administrador de asignaciones. La lista se ordena por la fecha de finalización de la última asignación, con la oportunidad potencial que le ha asignado más recientemente el administrador de asignaciones en la parte superior de la lista. También puede ver esta lista en la sección Mis oportunidades potenciales asignadas recientemente de la página inicial Oportunidades potenciales, si esa sección está disponible en el diseño de la página inicial Oportunidades potenciales para su rol.

Lista de oportunidades potenciales	Filtro
	NOTA: Cuando el administrador de asignaciones le asigna una oportunidad potencial, se le envía automáticamente un correo electrónico. Al hacer clic en la URL en el correo electrónico y, a continuación, iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, se le redireccionará automáticamente a la lista Mis oportunidades potenciales asignadas recientemente.
Mis oportunidades potenciales creadas recientemente	Muestra todas las oportunidades potenciales de su propiedad. La lista aparece ordenada por fecha de creación, con la última oportunidad potencial creada encabezando la lista.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de las oportunidades potenciales vistas recientemente

En la sección Mis oportunidades potenciales visualizadas recientemente aparecen las oportunidades potenciales que ha visto recientemente.

Trabajar con tareas de oportunidades potenciales

En la sección Mis tareas relacionadas con oportunidades potenciales abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gerente. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la oportunidad potencial con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la oportunidad potencial.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

Visualización de oportunidades potenciales calificadas

En la sección Oportunidades potenciales calificadas aparece una lista con todas las oportunidades potenciales calificadas. El campo Nombre completo es un enlace que abre el registro de la oportunidad potencial.

- Haga clic en el campo Nombre completo para abrir el registro de la oportunidad potencial.
- Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Uso de informes para analizar el seguimiento de las oportunidades potenciales

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en su página inicial de oportunidades potenciales. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales, que muestra el progreso realizado con respecto a las oportunidades potenciales calificadas en los últimos 90 días. Para obtener más información acerca de cómo utilizar la sección Análisis de seguimiento de oportunidades potenciales, consulte Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales (en la página 286).

Adición de secciones a la página inicial de oportunidades potenciales

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de oportunidades potenciales, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de oportunidades potenciales.

Para agregar secciones a la página inicial de oportunidades potenciales

1. En la página inicial de oportunidades potenciales, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de oportunidades potenciales, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de oportunidades potenciales

Para gestionar oportunidades potenciales, realice las siguientes tareas:

- Reasignación de oportunidades potenciales (en la página 277)
- Calificación de oportunidades potenciales (en la página 277)
- Usar guiones de calificación de pistas (en la página 278)
- Archivado de oportunidades potenciales (en la página 279)
- Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades (en la página 279)
- Rechazo de oportunidades potenciales (en la página 285)
- Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales (en la página 286)
- Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage (en la página 336)

NOTA: si utiliza Oracle CRM On Demand Financial Services Edition y usa la función Referencias, se crean nuevas oportunidades potenciales al enlazar referencias nuevas a contactos.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Reasignación de oportunidades potenciales

Si sus niveles de acceso se lo permiten, puede reasignar manualmente una oportunidad potencial modificando el propietario o el libro personalizado principal en el registro de oportunidad potencial.

NOTA: en función del modo de propiedad del registro que configure el administrador de su compañía para el tipo de registro Oportunidad potencial, puede asignar un registro de oportunidad potencial a un propietario o a un libro personalizado principal, pero no puede asignar un registro de oportunidad potencial tanto al propietario, como al libro personalizado principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Si su compañía utiliza el administrador de asignaciones y el tipo de registro Oportunidad potencial se configura para el modo de propietario del registro mixto o de usuario, también podrá reasignar una oportunidad potencial a un nuevo propietario activando la casilla de verificación Reasignar propietario en la solicitud.

Para reasignar una oportunidad potencial

1. Seleccione la oportunidad potencial que desee reasignar.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de oportunidad potencial, haga clic en Editar.
3. En la página Edición de oportunidades potenciales, realice una de las siguientes acciones:
   - En el campo Nombre completo de propietario o en el campo Libro, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione otro usuario o libro en la ventana de búsqueda.
   - Active la casilla de verificación Reasignar propietario para que el administrador de asignaciones reasigne la oportunidad potencial.

   NOTA: El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
4. Guarde los cambios.

NOTA: el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

Calificación de oportunidades potenciales

Si decide que una oportunidad potencial tiene posibilidades de convertirse en una oportunidad, puede calificar la oportunidad potencial. Normalmente, una oportunidad potencial se puntúa conforme a una escala que estipula el administrador de la compañía.

NOTA: puede que el administrador de la compañía haya configurado guiones de evaluación para ayudarle a evaluar oportunidades potenciales para su calificación. Para obtener más información sobre cómo utilizar guiones de calificación de oportunidades potenciales, consulte Uso de guiones de calificación de oportunidades potenciales (consulte Usar guiones de calificación de pistas en la página 278).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Calificar oportunidades potenciales.

Para calificar una oportunidad potencial

1. Seleccione la oportunidad potencial.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de oportunidad potencial, asegúrese de que los campos necesarios están rellenos.

   Para obtener más información sobre los campos que se deben rellenar antes de calificar una oportunidad potencial, consulte Campos obligatorios para calificación de oportunidad potencial (en la página 278).
3. Haga clic en Marcar como calificada.

   El sistema comprueba que los campos fundamentales contienen información. Si se cumplen los criterios, el valor del campo Estado de la oportunidad potencial cambia a Calificada.

   NOTA: si recibe un mensaje de error después de hacer clic en Marcar como calificada, verifique que el campo Fecha calificada no se haya personalizado con un valor de sólo lectura.

Usar guiones de calificación de pistas

Puede que el administrador de la compañía haya configurado guiones de evaluación para ayudarle a evaluar pistas para la calificación. El guión de calificación de pistas se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

Antes de comenzar. Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 2041).

NOTA: Para obtener más información sobre los campos que se deben rellenar antes de calificar una oportunidad potencial, consulte Campos obligatorios para calificación de oportunidad potencial (en la página 278).

Para usar un guión de calificación de pistas

1. Seleccione la oportunidad potencial.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la pista, desplácese a la sección Guiones de calificación de pistas y haga clic en Añadir.

   NOTA: Si no aparece la sección Guiones de calificación de pistas, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Guiones de calificación de pistas al diseño de la página. Esta sección sólo está disponible si el administrador de la compañía ha configurado un guión de calificación de pistas.
3. En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.
4. En la ventana Guiones de calificación de pistas, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

   Aparece de nuevo la página Detalles de la pista. Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

Campos obligatorios para calificación de oportunidad potencial

Para que el estado de una oportunidad potencial se establezca en Calificada, determinados campos de la oportunidad potencial deben ser siempre obligatorios y otros campos también pueden ser obligatorios, de la siguiente forma:

- Los campos de nombre y apellidos siempre son obligatorios.
- En la aplicación estándar, también son obligatorios los siguientes campos: Nombre completo del propietario, Evaluación y Vendedor. Esto es verdadero en el caso de calificar una oportunidad potencial directamente y también en el caso de utilizar un guión de calificación de oportunidad potencial. Si un guión de calificación de oportunidad potencial intenta establecer el campo Estado de una oportunidad potencial como Calificada, y si uno o más campos obligatorios no están rellenos, aparece un mensaje de error y el guión asume que la oportunidad potencial ha fallado al cumplir con el umbral para la calificación definida en el guión. A continuación, el guión establece el campo Estado según los resultados definidos en el guión relativos a que no cumple el umbral.

  El administrador puede cambiar el comportamiento para que los campos Nombre completo del propietario, Evaluación y Vendedor no sean obligatorios para una calificación de oportunidad potencial anulando la selección del siguiente valor en el perfil de la compañía: Es necesario activar Nombre completo del propietario, Evaluación y Vendedor para calificar una oportunidad potencial.
- De forma opcional, la compañía puede crear un proceso de negocio para especificar que se deben rellenar uno o más campos o que deben tener un determinado valor antes de que el estado de una oportunidad potencial se establezca en Calificada. Para ello, el administrador configura un proceso de negocio para el tipo de registro de oportunidad potencial, con un estado de transición para el valor del estado Calificada. Para obtener información sobre la configuración de procesos de negocio, consulte Administración de procesos (en la página 1616).

Archivado de oportunidades potenciales

En lugar de calificar una pista, puede especificar que no vale la pena conservarla y quitarla del proceso de evaluación. El archivo de una pista no la elimina, sino que la mantiene en la base de datos con un estado Archivada.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Archivar pistas.

Para archivar una pista

1. Seleccione la pista que desea archivar.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de pista, haga clic en Archivo.

   El campo Estado de la pista cambia a Archivada.

Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades

Si su rol de usuario está configurado correctamente, puede crear registros de cuentas, contactos u oportunidades o copiar la información de oportunidades potenciales en los registros existentes mediante la conversión del registro de oportunidad potencial. En función de los valores de la compañía, el nuevo registro de oportunidad puede incluir información que afecte a los cálculos de ingresos. Para obtener más información sobre el proceso de conversión y su impacto en campos y valores, consulte ¿Qué ocurre durante la conversión? en Oportunidades potenciales (en la página 267).

NOTA: generalmente, se convierten oportunidades potenciales en oportunidades previamente calificadas. Consulte Calificación de oportunidades potenciales (en la página 277).

En el procedimiento de esta sección se indican los pasos para estas dos situaciones:

Situación 1. Han surgido nuevas oportunidades potenciales como resultado de una campaña que ha realizado la compañía. Como parte de cada registro de la oportunidad potencial, hay un nombre de persona y un nombre de

compañía. Ahora desea crear un nuevo contacto, una nueva cuenta y, posiblemente, el registro de una nueva oportunidad utilizando la información de la oportunidad potencial.

Situación 2. Ha realizado una campaña dirigida a cuentas y contactos existentes. Han surgido algunas oportunidades potenciales que ahora desea convertir en oportunidades.

Antes de comenzar. Para aplicar este procedimiento, la configuración del rol de usuario y del perfil de acceso debe realizarse según se describe en Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales (en la página 282). En la página Convertir oportunidad potencial sólo aparecen las opciones de conversión disponibles para su rol de usuario, según el diseño de conversión de oportunidades potenciales que se haya seleccionado para el rol. En caso de que no se haya seleccionado ninguno, se aplicará el diseño predeterminado.

Para convertir una oportunidad potencial en una cuenta, contacto, registro de negocio u oportunidad

1. Seleccione la oportunidad potencial que desee convertir.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de oportunidad potencial, haga clic en Convertir.
3. En la página Convertir oportunidad potencial, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear nuevos registros de cuenta y contacto para esta oportunidad potencial (situación 1), seleccione las opciones Crear automáticamente nueva cuenta y Crear automáticamente nuevo contacto.

     En la sección Cuenta, el campo Compañía de la oportunidad potencial aparece de forma predeterminada en el campo Nombre de la cuenta. En la sección Contacto, se muestran de forma predeterminada el nombre y los apellidos de la oportunidad potencial.
   - Para crear una oportunidad y enlazarla a una cuenta y un contacto existentes, seleccione las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.

     Si el registro de la oportunidad potencial tiene asociada una cuenta, ésta se mostrará en el campo Cuenta asociada. Si el registro de la oportunidad potencial tiene asociado un contacto, éste se mostrará en el campo Contacto asociado.
   - Para enlazar la oportunidad potencial a una cuenta o un contacto diferentes, haga clic en el icono Búsqueda que hay junto a los campos Cuenta asociada o Contacto asociado y, a continuación, seleccione otra cuenta o contacto. Compruebe que se muestran los nombres adecuados en los campos Cuenta asociada y Contacto asociado, y que están seleccionados los botones de opción Utilizar una cuenta existente y Utilizar un contacto existente.
4. (Opcional) Para convertir una oportunidad potencial en una oportunidad, seleccione la opción Crear automáticamente nueva oportunidad y rellene los campos.

   NOTA: El nombre y el apellido del registro de la oportunidad potencial aparecen de forma predeterminada en el campo Oportunidad asociada y puede editar este campo. En la aplicación estándar, los campos Ingresos, Fecha de cierre, Siguiente paso y Descripción también aparecen en la sección Oportunidad de la página Convertir oportunidad potencial. Puede editar estos campos aquí y sus valores se especifican en el registro de la oportunidad. Según el modo en que el administrador configura el diseño de la página Convertir oportunidad potencial, es posible que vea distintos campos.
5. Si desea copiar el equipo de oportunidad potencial en el equipo en la cuenta, contacto u oportunidad, realice las siguientes acciones:
   a. Seleccione la casilla de verificación Copiar equipo de oportunidad potencial en la sección adecuada de la página. Por ejemplo, si desea copiar el equipo de oportunidad potencial en la nueva oportunidad, marque la casilla de verificación Copiar equipo de oportunidad potencial en la sección Oportunidad de la página.
   b. Seleccione el nivel de acceso de registro que desea otorgar al propietario de la oportunidad potencial en la sección adecuada de la página. Por ejemplo, si había seleccionado la casilla de verificación Copiar equipo de oportunidad potencial en la sección Oportunidad de la página, seleccione el nivel de acceso de

registro que desea otorgar al propietario de la oportunidad potencial para la nueva oportunidad de acceso de registro del propietario de la oportunidad potencial, en el campo Equipo de oportunidad.

NOTA: El administrador puede activar la herencia de equipo para los tipos de registro Contacto y Oportunidad activando la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Contacto y Activar herencia de equipo principal para Oportunidad en la página de perfil de compañía. Si está activada la herencia de equipo para el tipo de registro Contacto u Oportunidad, el equipo de contacto u oportunidad hereda automáticamente los miembros del equipo de la cuenta enlazada a la oportunidad potencial durante la conversión de oportunidades potenciales, incluso si la casilla de verificación Copiar equipo de oportunidad potencial no está activada en la sección de Contacto y Oportunidad de la página Convertir oportunidad potencial.

6 Para asociar registros asociados de la oportunidad potencial de un tipo de registro de objeto personalizado determinado a la cuenta, contacto u oportunidad, active la casilla de verificación para asociar ese tipo de registro de objeto personalizado en la sección adecuada de la página.

NOTA: El administrador determina qué tipos de registro de objeto personalizado se pueden asociar a los registros, haciendo que las opciones relevantes estén disponibles al configurar el diseño de la página Convertir oportunidad potencial.

7 (Opcional) Para convertir la oportunidad potencial en un registro de negocio, seleccione la opción Crear automáticamente registro de negocio y rellene los campos.

NOTA: Los valores de los campos Interés del producto y Cuenta de socio principal del registro de oportunidad potencial aparecen de forma predeterminada en los campos Nombre de registro del negocio y Cuenta de socio principal respectivamente, y puede editar estos campos. En la aplicación estándar, los campos Ingresos, Fecha de cierre, Siguiente paso y Descripción también aparecen en la sección Registro del negocio de la página Convertir oportunidad potencial. Puede editar estos campos aquí y sus valores se especifican en el registro del negocio. Según el modo en que el administrador configura el diseño de la página Convertir oportunidad potencial, es posible que vea distintos campos.

8 Para convertir la oportunidad potencial, haga clic en Guardar.

Una vez finalizada la conversión:

- Aparece de nuevo la página Detalle de oportunidad potencial con estos valores, la mayoría basados en las selecciones realizadas en la página Convertir oportunidad potencial:
  - El valor del campo Estado de la oportunidad potencial es Convertida.
  - Los valores de los campos Cuenta asociada y Contacto asociado son los mismos que los mostrados en la página Convertir oportunidad potencial.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad, el valor del campo Oportunidad asociada es el mismo que el nombre de la nueva oportunidad mostrado en la página Convertir oportunidad potencial.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad, el nuevo registro de oportunidad creado durante el proceso de conversión dispondrá de la oportunidad potencial convertida enlazada al registro de oportunidad potencial.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en un registro de negocio, en el campo Registro de oportunidad potencial asociada aparecerá el nombre del nuevo registro de negocio que haya especificado en la página Conversión de oportunidad potencial.
  - Si ha convertido la oportunidad potencial en un registro de negocio, el nuevo registro de negocio que haya creado a partir del proceso de conversión también estará asociado a la oportunidad potencial convertida.
- Si ha convertido la oportunidad potencial en una oportunidad (paso 4) o en un registro de negocio (paso 7), el nuevo registro de oportunidad potencial o de negocio hereda algunos de los valores de campo de la oportunidad potencial.

- Todavía podrá ver el registro de oportunidad potencial, pero los procesos de negocio habrán cambiado y estarán ahora en la oportunidad o el registro de negocio correspondientes.

NOTA: puede convertir la misma oportunidad potencial en una cuenta o un contacto varias veces, pero sólo podrá convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio u oportunidad una vez. Si ha convertido una oportunidad potencial en un registro de negocio o en una oportunidad, no podrá convertirla después en ningún otro registro ni oportunidad distintos. Sin embargo, una oportunidad potencial que se haya convertido en un registro de negocio, se podrá volver a convertir en una cuenta o contacto diferente.

Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales

Para convertir oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades, debe tener la configuración adecuada en en el rol de usuario y en los perfiles de acceso. Según los tipos de registro que haya involucrados en un proceso de conversión de oportunidad potencial y la forma en que el administrador de la compañía haya configurado la página de conversión de oportunidades potenciales, podrá haber una o varias de las siguientes opciones disponibles para convertir una oportunidad potencial:

- No convertir
- Creación automática
- Usar existente

Este tema describe la configuración del perfil de acceso y del rol necesarios para convertir una oportunidad potencial según sean las opciones disponibles que se van a utilizar en los tipos de registros que participan en el proceso de conversión.

Configuración del rol para la conversión de oportunidades potenciales

Para convertir una oportunidad potencial en un registro de un tipo de registro dado, debe configurar el rol de usuario de la siguiente forma:

- Deberá estar activado el privilegio de conversión de oportunidades potenciales.
- Para que usted pueda convertir una oportunidad potencial en otro tipo de registro mediante la opción Usar existente, la configuración Tiene acceso debe estar activada para el tipo de registro correspondiente.
- Para poder convertir una oportunidad potencial en otro tipo de registro mediante la opción Creación automática, las opciones Tiene acceso y Se puede crear deben estar activadas para el tipo de registro correspondiente.

Configuración del perfil de acceso para la conversión de oportunidades potenciales

En las siguientes tablas se muestran los niveles de acceso mínimo que le permiten la conversión de oportunidades potenciales. Los niveles de acceso que se muestran aquí deben estar disponibles en el perfil de acceso que Oracle CRM On Demand utiliza con el fin de extraer su nivel de acceso para un registro de un tipo de registro dado.

En la siguiente tabla se muestra el nivel de acceso mínimo necesario para el tipo de registro de oportunidad potencial.

Tipo de registro	Nivel de acceso
Oportunidad potencial	Lectura/Edición

En la siguiente tabla se muestra el nivel de acceso mínimo necesario para los tipos de registros relacionados con el tipo de registro de oportunidad potencial.

Tipo de registro	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Oportunidad potencial	Actividades finalizadas	Lectura/Edición
	Actividades abiertas	Lectura/Edición
	Objetos personalizados del 01 al 03	Lectura
	Objetos personalizados del 04 al 40	Lectura/Edición
	Equipos de la oportunidad potencial	Lectura/Edición

En la siguiente tabla se muestra el nivel de acceso mínimo necesario para los otros tipos de registros de nivel superior que toman parte en el proceso de conversión, según la opción que elija en dicho proceso de conversión.

NOTA: si elige la opción No crear para un tipo de registro de la página de conversión de oportunidades potenciales, el nivel de acceso que tiene al tipo de registro no es relevante.

Tipo de registro	Usar existente	Creación automática
Cuenta	Sólo lectura	Sólo lectura
Actividad	Sólo lectura	Sólo lectura
Contacto	Sólo lectura	Sólo lectura
Registro de oportunidad potencial	No aplicable	Sólo lectura
Oportunidad	No aplicable	Sólo lectura

En la siguiente tabla se muestra el nivel de acceso mínimo necesario para los tipos de registros relacionados, según la opción que elija en el proceso de conversión.

Tipo de registro	Tipo de registro relacionado	Usar existente	Creación automática
Cuenta	Equipo de la cuenta	Lectura/Creación/ Edición	Lectura/Creación/ Edición
	Direcciones	Sólo lectura	Lectura/Creación si la oportunidad potencial contiene una dirección; de lo contrario, el nivel de acceso no es relevante
	Objetos personalizados del 01 al 03	Lectura/Creación/ Edición	Lectura/Creación/ Edición
Contacto	Cuentas	Sólo lectura	Sólo lectura
	Direcciones	Sólo lectura	Lectura/Creación si la oportunidad potencial contiene una dirección; de lo contrario, el nivel de acceso no es relevante
	Equipo de contacto	Lectura/Creación/ Edición	Lectura/Creación/ Edición
	Objetos personalizados del 01 al 03	Lectura/Creación/ Edición	Lectura/Creación/ Edición
Oportunidad	Contactos	No aplicable	Lectura/Creación
	Objetos personalizados del 01 al 03	Lectura/Creación/ Edición	Lectura/Creación/ Edición
	Equipo de la oportunidad	Lectura/Creación/ Edición	Lectura/Creación/ Edición
	Ingresos	No aplicable	Lectura/Creación/ Edición

Acceso a actividades y registros de objetos personalizados asociados a oportunidades potenciales

En la aplicación estándar, una conversión de oportunidad potencial falla si no tiene acceso de edición a todo lo siguiente:

- Las actividades asociadas de la oportunidad potencial.

- Los registros asociados de la oportunidad potencial de un tipo de registro de objeto personalizado, si selecciona la opción para asociar esos registros a la cuenta, contacto u oportunidad en la página Convertir oportunidad potencial.

Sin embargo, si el administrador selecciona el parámetro Convertir solo objetos relacionados editables en el perfil de compañía, puede convertir correctamente una oportunidad potencial incluso si no tiene acceso de edición a todas las actividades y registros de objetos personalizados pertinentes que están asociados a la oportunidad potencial. En ese caso, solo los registros asociados a los que tiene acceso de edición están enlazados a los registros que se crean o actualizan después de la conversión.

Para obtener más información acerca de cómo Oracle CRM On Demand determina cuál es el perfil de acceso que debe utilizar, consulte los siguientes temas:

- Cómo se determinan los derechos acceso para trabajar con registros de tipo de registro principal (consulte Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal en la página 1600)
- Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado (en la página 1604)

NOTA: para convertir las oportunidades potenciales en registros del negocio, la compañía debe configurar el uso de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Rechazo de oportunidades potenciales

En lugar de convertir una oportunidad potencial calificada en una oportunidad, puede decidir que no es tan valiosa como ha indicado el evaluador y quitarla del proceso de gestión de oportunidades potenciales. Al rechazar una oportunidades potenciales, no se elimina, sino que se mantiene en los registros de la compañía con un estado Rechazada.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Rechazar oportunidades potenciales.

Para rechazar una oportunidad potencial calificada

1. Seleccione la oportunidad potencial que desea rechazar.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades potenciales, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de oportunidad potencial, haga clic en Rechazar.
3. En la página Rechazar una oportunidad potencial, introduzca la siguiente información:
   - En el campo Código de rechazo, seleccione un valor de la lista desplegable.

     NOTA: El campo Estado se muestra en la página Rechazar oportunidad potencial. Es de solo lectura y se ha definido como Rechazada. Su administrador puede restringir los valores que se pueden seleccionar en el campo Código de rechazo mediante la definición de una lista de opciones en cascada que incluye el campo Estado como lista de opciones principal y el campo Código de rechazo como lista de opciones relacionada.
   - (Opcional) En el campo Motivo de rechazo, introduzca el motivo del rechazo.

     NOTA: si el campo Código de rechazo está establecido en Otro, el campo Motivo de rechazo es obligatorio.
   - Para reasignar la oportunidad potencial a un nuevo propietario, seleccione la casilla de verificación Reasignar propietario.

Si el administrador de su compañía ha configurado las reglas de asignación de oportunidades potenciales, al activar la casilla de verificación Reasignar propietario se activará el administrador de asignaciones para reasignar la oportunidad potencial conforme a las reglas de asignación de oportunidades potenciales. Según las políticas de la compañía, la oportunidad potencial rechazada se puede reasignar al propietario original o al gerente del propietario original. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

4 Haga clic en Confirmar rechazo.

Volverá a aparecer la página Detalle de oportunidad potencial con información sobre el rechazo, incluido su nombre, el código de rechazo y, si se especifica, el motivo del rechazo. El valor del campo Estado de la oportunidad potencial cambia a Rechazada.

Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales

En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, la sección Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales de la página inicial de oportunidades potenciales proporciona información para ayudarle a analizar el progreso realizado en la calificación de oportunidades potenciales en los últimos 90 días.

En esta sección de la página inicial de oportunidades potenciales, puede realizar las acciones siguientes:

- Evaluar el rendimiento del equipo de ventas desde diferentes perspectivas.
- Ver el estado de oportunidad potencial para cada miembro del equipo de ventas seleccionando Propietario de la oportunidad potencial o Vendedor.
- Visualizar datos por mes o por semana para ver el estado de las oportunidades potenciales para esos períodos.
- Identificar las acciones necesarias para mover las oportunidades potenciales a través del proceso de ventas.
- Hacer clic en un segmento del gráfico para ver una lista de pistas.
- Descargar o imprimir estos análisis.

Campos de oportunidades potenciales

La página Edición de oportunidades potenciales le permite agregar oportunidades potenciales o actualizar los detalles de oportunidades potenciales existentes. En la página Edición de oportunidades potenciales se muestra todo el conjunto de campos para una oportunidad potencial.

CONSEJO: también puede editar oportunidades potenciales en la página Lista de oportunidades potenciales y en la página Detalle de oportunidad potencial. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la oportunidad potencial	
Compañía	Si se trata de una compañía, se corresponde con el nombre de la cuenta.

Campo	Descripción
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico de la oportunidad potencial. Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico (en la página 66).
No enviar nunca correo electrónico	Indica si la oportunidad potencial desea recibir mensajes por correo electrónico o no.
Información relacionada con la oportunidad	
Estado	Estado de la oportunidad potencial como En proceso de calificación, Calificada, Convertida, Rechazada y Archivada. Sólo se puede cambiar en la página Edición de oportunidades potenciales, *no* en la página Nueva oportunidad potencial. Si desea obtener más información sobre los valores de esta campo y su significado, consulte Valores del campo Estado más abajo.
Evaluación	Puntuación a escala según los parámetros de su compañía, como A = Mejor valorado, B = Valoración buena, C = Valoración regular, y D = Peor valoración.
Interés del producto	Producto o servicio por el que la oportunidad potencial muestra interés.
Ingresos potenciales	Ingresos potenciales en la moneda que haya seleccionado el usuario o el administrador de la compañía.
Fecha de cierre estimada	Fecha y hora en que se prevé cerrar la oportunidad potencial.
Siguiente paso	Descripción del próximo paso que se debe seguir.
Fuente	Categorías de origen según los parámetros de la compañía, por ejemplo, Publicidad, Correo ordinario, Evento, Promoción, Referencia, Feria comercial, Web, Socio, Adquirido, Alquilado y Otros.
Campaña	Campaña que genera esta oportunidad potencial o que está enlazada a esta oportunidad potencial.
Sector	Categoría industrial para la oportunidad potencial según la configuración de su compañía.
Ingresos anuales	Ingresos anuales correspondientes a la compañía de la oportunidad potencial.
Información adicional	
Cuenta asociada	Cuenta enlazada a esta oportunidad potencial. Necesario para convertir oportunidades potenciales en oportunidades.

Campo	Descripción
Contacto asociado	Contacto enlazado a esta oportunidad potencial. Necesario para convertir oportunidades potenciales en oportunidades.
Registro de oportunidad potencial asociada	Registro de negocio enlazado a esta oportunidad potencial. Este campo se define automáticamente al convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio.
Oportunidad asociada	Oportunidad enlazada a esta oportunidad potencial. Necesario para convertir oportunidades potenciales en oportunidades.
Propietario	El propietario del registro de oportunidad potencial. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Nombre completo de propietario	El propietario del registro de oportunidad potencial.
Reasignar propietario	Indica que se debe asignar de nuevo la oportunidad potencial. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de oportunidades potenciales, al seleccionar este campo se activará el administrador de asignaciones en Oracle CRM On Demand para procesar la oportunidad potencial de nuevo y asignarla conforme a las reglas definidas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50). **NOTA:** el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. El nombre del propietario de la oportunidad potencial cambia cuando se reasigna el registro.
Vendedor	Nombre del vendedor que la compañía asigna a esta oportunidad potencial. Según cómo asocie una cuenta a una oportunidad potencial, el campo Vendedor en la oportunidad potencial se podrá actualizar automáticamente, de la siguiente forma: ■ Si asocia explícitamente una cuenta a una oportunidad potencial mediante la selección de una cuenta en el campo Cuenta asociada en el registro de oportunidad potencial, y si la cuenta tiene asignado un propietario, el campo Vendedor de la oportunidad potencial se rellenará automáticamente con el nombre del propietario de la cuenta seleccionada, siempre que el valor de la opción para actualizar automáticamente el campo Vendedor al

Campo	Descripción
	asociar una cuenta en el registro de oportunidad potencial esté seleccionado en el perfil de la compañía. Si este valor no está seleccionado, el campo Vendedor en la oportunidad potencial no se rellenará automáticamente. ■ Si crea una oportunidad potencial como un registro relacionado para una cuenta, el campo Cuenta asociada en el registro de oportunidad potencial se rellena con el nombre de la cuenta, pero el campo Vendedor del registro de oportunidad potencial no se rellenará automáticamente, aunque el valor de la opción para actualizar automáticamente el campo Vendedor al asociar una cuenta en el registro de oportunidad potencial esté seleccionada en el perfil de la compañía.
Descripción	Información adicional que describe la oportunidad potencial. Límite de 16.350 caracteres.
Sitio web	Sitio web enlazado a la oportunidad potencial.
Estado de propiedad	Estado de propiedad actual de la oportunidad potencial.
Profesión	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ingresos aproximados	Éste es un campo para moneda. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha de nacimiento	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Edad	El valor de este campo se calcula a partir de los datos del campo Fecha de nacimiento. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha calificada	Si el campo Estado está definido en Cualificado, se rellena automáticamente con la fecha actual.

Valores del campo Estado

A medida que avanza la oportunidad potencial por el proceso de gestión de oportunidades potenciales, el campo Estado de la oportunidad potencial indica en qué momento está del proceso. Los valores de Estado son la principal manera de filtrar oportunidades potenciales. Para obtener más información sobre el proceso de gestión de oportunidades potenciales, consulte Oportunidades potenciales (en la página 267).

En la siguiente tabla se muestran los posibles valores del campo Estado.

Estado	Descripción
Archivada	Resultados derivados de la realización de los pasos de archivado (Archivado de oportunidades potenciales (en la página 279)). Se determina que la oportunidad potencial no tiene valor para la compañía y se elimina del proceso de evaluación.

Estado	Descripción
Convertida	Resultados derivados de la realización de los pasos de conversión (Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros de negocio u oportunidades (consulte Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades en la página 279)). Se determina que la oportunidad potencial tiene suficiente valor para convertirse en una oportunidad.
Calificada	Resultados derivados de la realización de los pasos de calificación (Calificación de oportunidades potenciales (en la página 277)). La oportunidad potencial ha pasado el proceso de calificación. El nuevo propietario se convierte en el vendedor asignado a la oportunidad potencial.
En proceso de calificación	Resultados derivados de la realización de los pasos de creación (Calificación de oportunidades potenciales (en la página 277)). Se ha creado la oportunidad potencial y va a iniciar el proceso de calificación o está en pleno proceso. De manera predeterminada, el propietario es la persona que ha creado la oportunidad potencial.
Rechazada	Resultados derivados de la realización de los pasos de rechazo (Rechazo de oportunidades potenciales (en la página 285)). Se determina que la oportunidad potencial calificada no tiene tanto valor como pensó el evaluador en primer lugar.

4 Ventas

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registros para la información de ventas:

- **Cuentas.** Utilice estas páginas para gestionar la información sobre las compañías con las que realiza negocios.
- **Contactos.** Utilice estas páginas para realizar seguimientos de las personas asociadas a sus cuentas y oportunidades.
- **Oportunidades.** Utilice estas páginas para gestionar oportunidades potenciales generadoras de ingresos.
- **Pronósticos.** Utilice estas páginas para generar pronósticos para prever ingresos trimestrales basados en las oportunidades existentes.

El tipo de registro Oportunidades potenciales también está relacionado con el área de ventas, ya que las oportunidades potenciales pueden convertirse en oportunidades.

Oracle CRM On Demand también proporciona los siguientes tipos de registros para la información de ventas y de planificación de negocio:

- **Plan de negocio.** Utilice estas páginas para establecer objetivos estratégicos y acciones para cuentas, contactos o productos.
- **Objetivo.** Utilice estas páginas para gestionar objetivos de mayor nivel que desea cumplir.
- **Cuenta del plan.** Utilice estas páginas para realizar seguimientos de cómo se mapean las cuentas a los planes de negocio.
- **Contacto del plan.** Utilice estas páginas para asociar contactos a planes de negocio.
- **Oportunidad del plan.** Utilice estas páginas para asociar oportunidades a planes de negocio.

Gestión de ventas

Para gestionar ventas, aplique los siguientes procesos:

1. Proceso de gestión de oportunidades (en la página 291)
2. Proceso de gestión de cuentas (en la página 292)
3. Proceso de gestión de contactos (en la página 293)
4. Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas (en la página 293)
5. Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos (en la página 293)
6. Proceso de gestión de la agenda y las actividades (en la página 294)

Proceso de gestión de oportunidades

Para gestionar oportunidades, realice las siguientes tareas:

1. Revisar los campos de oportunidad y la información relacionada. Para obtener más información, consulte Campos de la oportunidad (consulte Campos de oportunidad en la página 362).

2 Crear un nuevo registro de oportunidad. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55).
3 Agregar registro de ingresos por productos a la oportunidad. Para obtener más información, consulte Enlace de productos con oportunidades (consulte Linking Products to Opportunities en la página 351).
4 Definir los roles del contacto y los contactos clave. Para obtener más información, consulte Contactos (en la página 319) y Adición de roles (en la página 1522).
5 Realizar un seguimiento de las actividades y las notas relacionadas con las oportunidades. Para obtener más información, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252) y Adición de notas (en la página 173).
6 Asignar propiedad y visibilidad a la oportunidad, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 1531) y Uso compartido de registros (equipos) (en la página 160).
7 Actualizar la etapa de ventas de las oportunidades. Para obtener más información, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos (en la página 343).
8 Enlazar a socios y competidores relacionados con las oportunidades. Para obtener más información, consulte Seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades (en la página 349).
9 Realizar evaluaciones y pronósticos de las oportunidades. Para obtener más información, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos (en la página 343).
10 Realizar el seguimiento de los activos de la oportunidad. Para obtener más información, consulte Seguimiento de activos (en la página 308).

Proceso de gestión de cuentas

Para gestionar cuentas, realice las siguientes tareas:

1 Revisar los campos de la cuenta y la información relacionada. Para obtener más información, consulte Campos de la cuenta (consulte Campos de cuenta en la página 315).
2 Crear un nuevo registro de cuenta. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55).
3 Definir los roles del contacto y los contactos clave. Para obtener más información, consulte Contactos (en la página 319) y Adición de roles (en la página 1522).
4 Realizar un seguimiento de las notas y las actividades relacionadas con la cuenta. Para obtener más información, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252) y Adición de notas (en la página 173).
5 Asignar propiedad y visibilidad a la cuenta. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 1531) y Uso compartido de registros (equipos) (en la página 160).
6 Enlazar a socios y competidores con la cuenta. Para obtener más información, consulte Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307).
7 Definir las relaciones entre cuentas. Para obtener más información, consulte Seguimiento de relaciones entre cuentas (consulte Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas en la página 303).

   Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Agregar los registros de ingresos a la cuenta. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ingresos basados en cuentas (consulte Tracking Revenue Based on Accounts en la página 310).

   Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Realizar un pronóstico de los ingresos por cuenta. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ingresos basados en cuentas (consulte Tracking Revenue Based on Accounts en la página 310).

   Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

10 Realizar el seguimiento de los activos de cuenta. Para obtener más información, consulte Seguimiento de activos (en la página 308).

Proceso de gestión de contactos

Para gestionar contactos, realice las siguientes tareas:

1. Revisar los campos del contacto y la información relacionada. Para obtener más información, consulte Campos del contacto (consulte Campos de contacto en la página 338).
2. Crear un nuevo registro de contacto. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55).
3. Realizar un seguimiento de las notas y las actividades relacionadas con el contacto. Para obtener más información, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252) y Adición de notas (en la página 173).
4. Asignar propiedad y visibilidad al contacto. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 1531) y Uso compartido de registros (equipos) (en la página 160).
5. Rellenar la encuesta de satisfacción del cliente. Para obtener más información, consulte Uso de guiones de evaluación (en la página 185).
6. Definir las relaciones entre contactos. Para obtener más información, consulte Seguimiento de relaciones entre contactos (consulte Realizar seguimiento de relaciones entre contactos en la página 330).

   Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
7. Agregar los registros de ingresos al contacto. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ingresos basados en contactos (en la página 332).

   Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
8. Realizar un pronóstico de los ingresos por contacto. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ingresos basados en contactos (en la página 332).

   Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
9. Realizar el seguimiento de los activos del contacto. Para obtener más información, consulte Seguimiento de activos (en la página 308).

   Nota: este paso es específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

1. Definir las cuotas. Para obtener más información, consulte Gestionar cuotas (consulte Gestión de cuotas en la página 372).
2. Realizar el pronóstico de las oportunidades, las cuentas y los contactos. Para obtener más información, consulte Pronósticos (en la página 365).
3. Revisar los pronósticos. Para obtener más información, consulte Revisión de pronósticos (en la página 367).
4. Actualizar los pronósticos. Para obtener más información, consulte Actualización de pronósticos (consulte Refrescamiento de pronósticos en la página 369).
5. Enviar los pronósticos. Para obtener más información, consulte Envío de pronósticos (en la página 371).

Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

1. Configurar el año fiscal de la compañía. Para obtener más información, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223).
2. Determinar la jerarquía de los pronósticos. Para obtener más información, consulte Configuración de la definición de pronósticos (consulte Configuración de la definición del pronóstico en la página 1724).

3 Configurar las cuotas de usuarios. Para obtener más información, consulte Configurar las cuotas de ventas de los usuarios (consulte Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios en la página 1501).
4 Crear la definición de los pronósticos, incluidos los valores de Fecha, Tipo, Duración y Participantes. Para obtener más información, consulte Configuración de la definición de pronósticos (consulte Configuración de la definición del pronóstico en la página 1724).

Proceso de gestión de la agenda y las actividades

Para gestionar la agenda y actividades, realice las siguientes tareas:

1 Revise las actuales citas de la agenda, consulte Agenda y actividades (en la página 207).
2 Cree las nuevas citas y tareas, consulte Creación de actividades (en la página 219).
3 Comparta su agenda con otros usuarios, consulte Visualización de las agendas de otros usuarios (en la página 244).
4 Realice seguimientos y gestione las tareas clave, consulte Agenda y actividades (en la página 207).

Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas)

Las oportunidades potenciales desempeñan un rol importante en el proceso de ventas. El proceso de ventas se puede originar a raíz de la generación de oportunidades potenciales. A su vez, las oportunidades potenciales pasan de forma progresiva por la calificación hasta llegar a la etapa de conversión. Para obtener más información sobre el proceso de ventas, consulte Gestión del marketing (en la página 259). Puede convertir oportunidades potenciales en contactos, cuentas, registros del negocio y oportunidades. Después de convertir una oportunidad potencial en oportunidad o registro del negocio, ésta se integra en el proceso de ventas. Además, determinados campos del registro de oportunidad o registro del negocio adquieren sus valores del registro de oportunidad potencial. Estos valores se basan en el mapeo de las oportunidades potenciales que se han convertido durante el proceso de ventas.

Cuentas

Utilice las páginas de cuentas para crear y actualizar cuentas, y para realizar un seguimiento de éstas. Por lo general, las *Cuentas* son compañías con las que realiza operaciones comerciales, pero también puede realizar un seguimiento de socios, competencia, afiliados, etc. como cuentas.

Si los registros de cuentas son una parte esencial en la manera de gestionar los negocios de la compañía, como suele ocurrir en muchas compañías, se recomienda introducir tanta información sobre las cuentas como sea posible. Parte de esa información, como la que se introduce en los campos Región e Industria, se puede utilizar como una forma de clasificación en los informes. De igual manera, si enlaza un registro (por ejemplo, una oportunidad) a un registro de cuenta con los campos Región o Industria rellenados, las oportunidades se podrán clasificar en función de dichos valores.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Gestión de cuentas (en la página 296)

Trabajar con la página inicial de la cuenta

La página inicial de la cuenta es el punto de partida para gestionar las cuentas.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la cuenta. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una cuenta

Puede crear una cuenta haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis cuentas visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de la cuenta (consulte Campos de cuenta en la página 315).

Trabajar con listas de cuentas

En la sección Listas de cuentas aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las cuentas.

Lista de cuentas	Filtros
Todas las cuentas	Todas las cuentas, ordenadas alfabéticamente por nombre.
Todas las cuentas de cliente	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en cliente
Todas las cuentas de competidor de cuenta	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en competidor
Todas las cuentas de socio de cuenta	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en socio
Todas las cuentas de clientes potenciales	Cuentas en las que el tipo de cuenta se establece en potencial
Cuentas creadas recientemente	Todas las cuentas, ordenadas por la fecha de creación.
Cuentas modificadas recientemente	Todas las cuentas, ordenadas por la fecha de modificación.
Todas las cuentas referenciables	Cuentas con la casilla de verificación Referencia activada
Todas las cuentas principales	Cuentas en las que la prioridad se establece en alta
Mis cuentas	Cuentas donde su nombre aparece en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de las cuentas visualizadas recientemente

La sección Mis cuentas visualizadas recientemente muestra las cuentas visualizadas recientemente.

Trabajar con tareas relacionadas con las cuentas

En la sección Mis tareas relacionadas con cuentas abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por fecha de vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gerente. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la cuenta con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la cuenta.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

Uso de informes para analizar el rendimiento de las cuentas

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de la cuenta (el administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe se muestran en la página). En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección Análisis de cuentas, que muestra un análisis completo de cómo se distribuyen las cuentas y de los ingresos cerrados. Para obtener información sobre la utilización de la sección Análisis de cuentas, consulte Análisis del rendimiento de las cuentas (en la página 315).

Adición de secciones a la página inicial de la cuenta

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de la cuenta, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de la cuenta.

Para agregar secciones a la página inicial de la cuenta

1. En la página inicial de la cuenta, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de la cuenta, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de cuentas

Para gestionar cuentas, realice las siguientes tareas:

- Reasignación de cuentas (en la página 298)
- Modificación de un contacto principal de la cuenta (en la página 298)
- Enlace de registros a cuentas (en la página 299)
- Enlace de cuentas de cartera (en la página 302)
- Especificación de cuentas principales (en la página 302)

- Limitación de los registros de cuentas mostrados (en la página 303)
- Seguimiento de relaciones entre cuentas (consulte Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas en la página 303)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos (en la página 304)
- Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307)
- Seguimiento de activos (en la página 308)
- Seguimiento de ingresos basados en cuentas (consulte Tracking Revenue Based on Accounts en la página 310)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (en la página 229)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Creación de citas para múltiples cuentas (en la página 313)
- Análisis del rendimiento de las cuentas (en la página 315)

Si el rol de usuario incluye el privilegio de integración de mapas, también puede realizar este procedimiento, Realización de búsquedas por proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Uso de guiones de evaluación (en la página 185)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de cuenta (en la página 315)
- Trabajar con la página inicial de la cuenta (en la página 294)
- Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro (en la página 76)
- Cómo trabajar con Oracle Social Network (en la página 462)
- Datos analíticos (en la página 867)
- Importación de datos (en la página 1997)

Reasignación de cuentas

Si sus niveles de acceso se lo permiten, puede reasignar una cuenta manualmente cambiando el propietario o el libro personalizado principal en el registro de cuenta.

NOTA: en función del modo de propiedad de registros que configure el administrador de la compañía para el tipo de registro Cuenta, podrá asignar un registro de cuenta a un propietario o a un libro personalizado principal; no obstante, no podrá asignar un registro de cuenta al propietario y al libro personalizado principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Si su compañía utiliza el administrador de asignaciones y se configura el tipo de registro Cuenta para el modo usuario o mixto de propiedad de registros, también puede reasignar una cuenta a un nuevo propietario si selecciona la casilla de verificación Reasignar cuenta en la solicitud.

Para reasignar una cuenta

1. Seleccione la cuenta que desee reasignar.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.
3. En la página Edición de la cuenta, realice una de las acciones siguientes:
   - En el campo Propietario o Libro,, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione otro usuario o libro en la ventana de búsqueda.
   - Seleccione la casilla de verificación Reasignar cuenta para ejecutar el administrador de asignaciones para reasignar la cuenta.

   NOTA: El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
4. Guarde los cambios.

NOTA: el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

Modificación de un contacto principal de la cuenta

Un contacto puede tener varios contactos, pero uno de los contactos se debe especificar como contacto principal de la cuenta. De forma predeterminada, el primer contacto agregado de la cuenta es el contacto principal, pero puede cambiar esta configuración.

Para cambiar un contacto principal de la cuenta

1. Seleccione la cuenta.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.

   NOTA: Si el campo Contacto principal no se muestra en la página Detalles de la cuenta y Editar cuenta, póngase en contacto con el administrador de la compañía para agregar el campo al diseño de la página.

CONSEJO: Si la función de edición en línea está activada para la compañía, puede cambiar el contacto principal en línea en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información sobre la edición en línea, consulte Actualizar detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

3 En la página Editar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Contacto principal.

4 En la ventana Búsqueda, seleccione el nuevo contacto principal.

NOTA: solo puede seleccionar como contacto principal de la cuenta los contactos que ya están enlazados a la cuenta. Asimismo, si el campo Lista de contactos de cuenta aparece en la ventana de búsqueda, solo puede seleccionar la lista de contactos, que contiene los contactos que ya están enlazados a la cuenta, en el campo Lista de contactos de cuenta. No puede seleccionar una lista diferente para buscar un contacto.

5 En la página Editar cuenta, haga clic en Guardar.

NOTA: En la sección Información de contactos relacionados de la página Detalles de la cuenta, el contacto principal de la cuenta siempre aparece como el primer contacto de la lista de contactos que están enlazados a la cuenta, incluso si la casilla de verificación Contacto principal no aparece en la sección Información de contactos relacionados de la página Detalles de la cuenta. Si hace clic en Mostrar lista completa para abrir la lista completa de contactos enlazados, puede que el contacto principal aparezca como el primer registro de la página de lista, incluso si ordena la lista mediante un campo como Apellidos o Nombre.

La posición del contacto principal en la lista depende del número de registros de la lista y el número de registros que aparezca en la página de lista. Por ejemplo, supongamos que tiene un total de 180 contactos enlazados a una cuenta. El apellido del contacto principal de la cuenta empieza por la última letra del alfabeto y aparecen 100 registros en la página de lista. En ese caso, el contacto principal aparece como primer registro de la segunda página de lista cuando ordene la lista por el campo Apellidos.

Enlace de registros a cuentas

Puede enlazar los nuevos registros que cree en la página de detalles, como contactos y actividades, al registro de una cuenta. El enlace asocia los registros entre sí, de manera que usted y otros usuarios con derechos de acceso al registro puedan obtener una vista completa de la información.

Los nuevos registros se agregan a la base de datos al mismo tiempo que se enlazan a la cuenta seleccionada. Por ejemplo, un contacto que cree en la página Detalles de la cuenta se enlaza a la cuenta y después aparece en las páginas de Contactos.

Un registro de cuenta contiene información que, después del enlace a otro registro, se hereda. Por ejemplo, algunos informes de oportunidades muestran los registros por zona o sector. Puesto que Zona y Sector no forman parte de los registros de oportunidad, el sistema accede a registros de cuenta enlazados para determinar a qué grupo pertenece la oportunidad. Por tanto, siempre que sea posible, conviene enlazar registros al registro de la cuenta.

También puede enlazar otros usuarios a un registro de la cuenta para que puedan ver el registro. Por ejemplo, puede que necesite compartir un registro de la cuenta con un equipo de compañeros con los que trabaja para cerrar un trato. En función del rol de cada uno, cada miembro del equipo puede tener necesidades de acceso diferentes del registro de la cuenta y los registros de contactos y oportunidades enlazados a esa cuenta.

Para enlazar información a una cuenta

1 Seleccione la cuenta.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la sección adecuada y vincule registros a la cuenta según sea necesario.

NOTA: el administrador de la compañía determina el tipo de información relacionada que se puede mostrar en la página Detalles de la cuenta. Puede cambiar el orden de las secciones de información relacionada que están disponibles u ocultar cualquier información relacionada que no esté utilizando. Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de las páginas de detalles, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

La tabla siguiente indica algunos de los tipos de registro que se pueden vincular a una cuenta.

Tipo de registro	Información
Oportunidades	Para vincular una nueva oportunidad, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de oportunidad (consulte Campos de oportunidad en la página 362).
Solicitudes de servicio	Para enlazar una nueva solicitud de servicio, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos Solicitud de servicio (consulte Campos de solicitud de servicio en la página 443).
Notas	Para enlazar una nueva nota, haga clic en Nueva, especifique la información necesaria y guarde el registro. **NOTA:** también puede agregar notas haciendo clic en el icono de nota situado en la parte superior derecha de la página, si su compañía tiene activada esta función. Para obtener más información sobre notas, consulte Adición de notas (en la página 173).
Actividades abiertas (Citas y tareas)	Para enlazar una tarea o cita nuevas, haga clic en Nueva tarea o Nueva cita. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252). Puede enlazar varias actividades a una cuenta. Si una actividad tiene asociada una hora, dicha actividad se mostrará en la lista Actividades y en el Calendario. Los usuarios que pueden ver una cuenta también pueden ver las actividades enlazadas a dicha cuenta, incluidas las actividades que son propiedad de otros usuarios o que están asignadas a otros usuarios.

Tipo de registro	Información
Contactos	Para enlazar un nuevo contacto, haga clic en Nuevo, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de contacto (en la página 338). **CONSEJO:** para evitar la duplicación de registros de contacto, también puede hacer clic en Agregar y, a continuación, en el icono de búsqueda junto a la columna Nuevo contacto. En la ventana de búsqueda, introduzca el nombre, los apellidos o la dirección de correo electrónico y haga clic en Ir. Si la aplicación no encuentra el contacto, haga clic en Nuevo para crear el registro de contacto. Si conoce la existencia del registro de contacto, haga clic en Agregar para enlazarlo a este registro. Para abrir la página Detalle de contacto y actualizar la información del contacto, haga clic en el enlace Nombre. Para obtener más información sobre el enlace de contactos a cuentas, consulte Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos (en la página 304).
Equipo de la cuenta	Para que otros empleados puedan ver este registro, haga clic en Agregar usuarios. En la ventana Añadir usuario al equipo de la cuenta, seleccione el nombre del empleado y especifique el nivel de acceso. Para obtener más información sobre el uso compartido de registros, consulte Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160).
Socios de cuenta	Para vincular una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como el socio de esta cuenta, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307).
Competidores de cuenta	Para enlazar una cuenta y realizar un seguimiento de la misma como competencia de esta cuenta, haga clic en Agregar. A continuación, especifique la información necesaria en el formulario de edición y guarde el registro. Para obtener una descripción de los campos, consulte Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307).

Para quitar o eliminar un registro enlazado

1. Seleccione la cuenta.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la sección adecuada.
3. En la fila cuyo enlace desea quitar o eliminar, seleccione la opción Quitar o Eliminar del menú de nivel de registro.
   - **Quitar.** Este enlace cancela la asociación de los registros sin eliminar ninguno de ellos.
   - **Eliminar.** Permite eliminar el registro vinculado. Los registros eliminados se mueven a la página Ítems eliminados y se eliminan definitivamente de la base de datos una vez transcurridos 30 días.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Seguimiento de activos (en la página 308)

Enlace de cuentas de cartera

Esta función es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Puede vincular cuentas de cartera a una cuenta con una relación de muchas a una. En otras palabras, puede vincular muchas cuentas de cartera a una cuenta, pero cada cuenta de cartera sólo puede estar vinculada a una única cuenta.

Antes de comenzar. De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con la cartera en la página Detalles de la cuenta. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con la cartera al rol del usuario. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con la cartera al diseño de la página Detalles de la cuenta. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

Para enlazar una cuenta secundaria de cartera

1. Seleccione la cuenta principal.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta, desplácese a la información relacionada con la cartera y haga clic en Nueva.
3. Rellene los campos en la página Editar cuenta de cartera que se abre.

   Para obtener más información sobre las cuentas de cartera, consulte Campos de cuentas de cartera (consulte Campos de cuenta de cartera en la página 726).
4. Guarde el registro.

Especificación de cuentas principales

Puede indicar jerarquías de cuentas, como una compañía subsidiaria de otra, si especifica una relación principal/secundaria. Primero, cree la cuenta principal y, a continuación, seleccione dicha cuenta como principal de la cuenta secundaria o subcuenta.

Para especificar la cuenta principal

1. Seleccione la cuenta secundaria.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.

   NOTA: si la función de edición en línea está activada para la compañía, puede especificar la cuenta principal en línea en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información sobre la edición en línea, consulte Actualizar detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).
3. En la página Editar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Cuenta principal.
4. En la ventana de búsqueda, seleccione la cuenta principal.

5 Guarde el registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Búsqueda de registros (en la página 80)
- Campos de cuenta (en la página 315)

Limitación de los registros de cuentas mostrados

Es posible limitar el número de cuentas mostradas seleccionando una lista filtrada. Una lista filtrada contiene un subconjunto de cuentas que cumplen los criterios guardados con la lista.

Antes de comenzar. Cuando cree una lista, deberá especificar los campos y valores para los criterios que vaya a configurar. Si lo desea, acceda a la página Editar cuenta y anote los nombres y valores exactos de campos, tal como se utilizan en la aplicación. De lo contrario, puede que la lista filtrada no seleccione los registros correctos. De forma alternativa, puede imprimir la página de detalles del registro para capturar los nombres exactos de campo; sin embargo, la impresión no captura los valores de campo de las listas desplegables.

Para abrir una lista filtrada para cuentas

1. Haga clic en la ficha Cuentas.
2. En la sección Listas de cuentas en la Página inicial de la cuenta, seleccione la lista con la que desea trabajar.

   Para obtener una descripción de las listas de cuentas predeterminadas y filtradas, consulte Trabajar con la página inicial de la cuenta (en la página 294).

Para crear una lista filtrada para cuentas

1. Haga clic en la ficha Cuentas.
2. En la sección Listas de cuentas en la Página inicial de la cuenta, haga clic en el enlace Gestión de listas.
3. En la página Gestión de listas, haga clic en el botón Nueva lista.
4. Lleve a cabo los pasos descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de cuenta (en la página 315)
- Cómo trabajar con listas de actividades (en la página 223)
- Trabajar con la página inicial de la cuenta (en la página 294)

Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas

Si desea realizar el seguimiento de relaciones entre cuentas, guarde la información en las páginas Relación de cuentas. Por ejemplo, puede que desee realizar el seguimiento de relaciones de inversores o empresas afiliadas para esta cuenta.

Para ello, debe en primer lugar enlazar la cuenta de cuya relación desea realizar el seguimiento hasta el registro de la cuenta. (Puede enlazar tantas cuentas como desee.) A continuación, defina la relación y agregue cualquier otro dato relevante.

NOTA: la función de seguimiento de relaciones no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía. Si desea activar su compañía para realizar un seguimiento de las relaciones entre las cuentas, deberá incluir el privilegio de gestión del acceso a la relación ampliada del contacto y la cuenta en el rol de administrador de la compañía, y el administrador de la

compañía deberá activar el privilegio de acceso a la relación de cuenta ampliada para los usuarios que vayan a realizar un seguimiento de las relaciones entre cuentas.

Los administradores de la compañía pueden crear campos personalizados para almacenar información adicional sobre relaciones de cuentas y agregar esos campos personalizados al diseño de la página de edición de relaciones de cuenta. A continuación, los usuarios que tengan acceso a los registros de relaciones de la cuenta podrán ver y actualizar la información en los campos personalizados.

Antes de comenzar. Cree un registro de la cuenta para cada organización que desee vincular a la cuenta. Es posible que esta función no esté disponible en su versión.

Para realizar un seguimiento de relaciones entre cuentas

1. Seleccione la cuenta.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles de la cuenta, desplácese a la sección Relaciones entre cuentas y realice una de las siguientes acciones:
   - Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.
   - Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar en la fila de la relación entre cuentas existente.
3. En la página Editar relación entre cuentas, introduzca la información necesaria.

   En la siguiente tabla se facilita información sobre los campos relacionados con el seguimiento de las relaciones entre las cuentas.

Campo	Comentarios
Cuenta relacionada	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento. Es un campo necesario.
Rol	Seleccione la opción que define la relación entre las cuentas.
Invertir rol	Seleccione una opción que defina la relación inversa entre las cuentas.
Fecha de inicio	Puede utilizar este campo para registrar la fecha de inicio de la relación entre las cuentas. La fecha predeterminada es la de hoy.
Fecha final	Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de la relación entre las cuentas.

4. Guarde el registro.

Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos

Puede enlazar cuentas a contactos de distintas formas. En una página de detalles de la cuenta, puede enlazar contactos existentes a la cuenta y también puede crear nuevos contactos que se enlacen automáticamente a la cuenta. En una página de detalles de la cuenta, puede enlazar contactos existentes a la cuenta y también puede crear nuevas cuentas que se enlacen automáticamente al contacto.

Acerca de la información de un contacto de cuenta

Tras enlazar una cuenta y un contacto, podrá ver los detalles del contacto de cuenta en la página de edición del contacto de cuenta. Los administradores de la compañía pueden crear campos personalizados para almacenar información adicional sobre los contactos de cuenta y agregar esos campos personalizados al diseño de la página de edición del contacto de cuenta. A continuación, los usuarios que tengan acceso a los registros del contacto de cuenta podrán ver y actualizar la información de los campos personalizados.

Los administradores de la compañía crean campos personalizados para los contactos de cuenta a través del enlace Campos de contacto de cuenta, que está disponible para los tipos de registro Cuenta y Contacto en las páginas de personalización de aplicaciones de Oracle CRM On Demand. Los administradores de la compañía crean diseños para la página de edición del contacto de cuenta a través del enlace de diseño de páginas de contacto de cuenta, que también está disponible para los tipos de registro Cuenta y Contacto. Para obtener más información sobre la adición de campos personalizados y la creación de diseños de página, consulte Personalización de aplicaciones (en la página 1304).

Acerca del contacto principal de una cuenta

Puede enlazar varios contactos a una cuenta, pero uno de los contactos enlazados se debe especificar como contacto principal de la cuenta. El primer contacto enlazado a una cuenta se especifica automáticamente como el contacto principal de la cuenta, pero más adelante puede especificar un contacto principal diferente para la cuenta. Para obtener más información sobre cómo cambiar el contacto principal de una cuenta, consulte Modificación de un contacto principal de la cuenta (en la página 298).

El nombre del contacto principal aparece en el campo Contacto principal en la página Detalles de la cuenta si dicho campo está presente en el diseño de la página Detalles de la cuenta. De la misma forma, en la sección Información de contactos relacionados de la página Detalles de la cuenta, la casilla de verificación Contacto principal está presente en el diseño, por lo que la casilla de verificación está activada en la fila del contacto principal. El administrador determina si el campo Contacto principal y la casilla de verificación del mismo nombre están presentes en los diseños.

En la sección Información de contactos relacionados de la página Detalles de la cuenta, el contacto principal de la cuenta siempre aparece como el primer contacto de la lista de contactos que están enlazados a la cuenta, incluso si la casilla de verificación Contacto principal no aparece en la sección Información de contactos relacionados de la página Detalles de la cuenta. Si hace clic en Mostrar lista completa para abrir la lista completa de contactos enlazados, puede que el contacto principal aparezca como el primer registro de la página de lista, incluso si ordena la lista mediante un campo como Apellidos o Nombre.

La posición del contacto principal en la lista depende del número de registros de la lista y el número de registros que aparezca en la página de lista. Por ejemplo, supongamos que tiene un total de 180 contactos enlazados a una cuenta. El apellido del contacto principal de la cuenta empieza por la última letra del alfabeto y aparecen 100 registros en la página de lista. En ese caso, el contacto principal aparece como primer registro de la segunda página de lista cuando ordene la lista por el campo Apellidos.

Acerca de los roles del contacto

Al enlazar una cuenta y un contacto, puede especificar los roles que el contacto tendrá en la cuenta. Es esencial grabar el rol de un contacto de una compañía para comprender la influencia que el contacto tiene en cualquier decisión de compra de la cuenta. Por ejemplo, es posible que desee llevar a cabo un seguimiento de las siguientes relaciones de contactos de una cuenta: Aprobador, Usuario y evaluador, Usuario y aprobador, Aprobado por, Evaluador y aprobador, Evaluador y decisor y Desconocido.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar contactos a una cuenta.

Para enlazar contactos a una cuenta

1. Seleccione la cuenta que desee.

   Para obtener información sobre la selección de registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. Para crear un nuevo contacto que esté enlazado a la cuenta, realice lo siguiente:

a En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Nuevo en la sección de información relacionada de Contactos.

b En la página Edición de contacto, introduzca la información del nuevo contacto y, a continuación, guarde los cambios.

NOTA: determinados campos de la página Edición de contacto pueden rellenarse automáticamente con valores del registro de cuenta.

3 Para enlazar un contacto existente a la cuenta, realice lo siguiente:

a En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada de Contactos.

b En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el contacto que desee enlazar a la cuenta.

Puede enlazar hasta cinco contactos a la cuenta en la página Lista de contactos.

c (Opcional) Para cada contacto, seleccione una opción que defina el rol principal del contacto en la cuenta.

NOTA: tras enlazar un contacto a la cuenta, puede agregar roles adicionales al contacto en la cuenta.

d Guarde los cambios.

El procedimiento siguiente describe cómo enlazar cuentas a un contacto.

Para enlazar cuentas a un contacto

1 Seleccione el contacto que desee.

Para obtener información sobre la selección de registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 Para crear una nueva cuenta que esté enlazada al contacto, realice lo siguiente:

a En la página Detalle del contacto, haga clic en Nuevo en la sección de información relacionada de Contactos.

b En la página Editar cuenta, introduzca la información de la nueva cuenta y, a continuación, guarde los cambios.

3 Para enlazar una cuenta existente al contacto, realice lo siguiente:

a En la página Detalle del contacto, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada de Contactos.

b En la página Agregar cuenta, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione la cuenta que desee enlazar al contacto.

Puede enlazar hasta cinco cuentas al contacto en la página Agregar contacto.

c (Opcional) Para cada cuenta, seleccione una opción que defina el rol principal del contacto en la cuenta.

NOTA: tras enlazar una cuenta al contacto, puede agregar roles adicionales al contacto en la cuenta.

d Guarde los cambios.

El procedimiento siguiente describe cómo ver y actualizar detalles de un contacto de cuenta.

Para ver y actualizar los detalles de un contacto de cuenta

1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la página Detalles de la cuenta, haga clic en el enlace Editar del contacto en la sección de información relacionada de Contactos.
- En la página Detalle del contacto, haga clic en el enlace Editar de la cuenta en la sección de información relacionada de Cuentas.

La página de edición del contacto de cuenta muestra los detalles del contacto relacionado. Los campos de la página pueden ser de solo lectura, o bien, puede agregar y cambiar la información de la página, en función de la forma en que el administrador de la compañía configure el diseño de la página.

2 Actualice la información, según sea necesario, y guarde los cambios.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar la información sobre el rol de un contacto de cuenta.

Para actualizar la información del rol de un contacto de cuenta

1 Realice una de las siguientes acciones:
   - En la página Detalles de la cuenta, haga clic en el enlace Editar roles del contacto en la sección de información relacionada de Contactos.
   - En la página Detalle del contacto, haga clic en el enlace Editar roles de la cuenta en la sección de información relacionada de Cuentas.

   La página Roles de la cuenta o Roles del contacto muestra los roles disponibles y los roles seleccionados del contacto de la cuenta.
2 En la página Roles de la cuenta o Roles del contacto, en la sección Disponibles, seleccione los roles del contacto y, a continuación, utilice la flecha de dirección para mover los roles a la sección Seleccionados.
3 Utilice las flechas arriba y abajo para cambiar el orden de los roles en la sección Seleccionados.

   El rol que se encuentra en la parte superior de la lista es el rol principal.
4 Guarde los cambios.

Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas

Oracle CRM On Demand proporciona áreas de la aplicación en las que se puede realizar un seguimiento de la información de los socios o la competencia de las cuentas. Por ejemplo, puede realizar un seguimiento de las compañías (cuentas) con las que trabaja con la cuenta XYZ o de las compañías (cuentas) con las que compite con la cuenta XYZ.

Para ello, primero debe enlazar la cuenta que actúa como socio o competencia al registro de la cuenta. Puede enlazar tantas cuentas de socios o competidores como desee. A continuación, agregue información, como las fortalezas y las debilidades, sobre el socio o el competidor en la página Editar socio de la cuenta o Editar competidor de la cuenta.

NOTA: cuando agrega un socio o competidor de cuenta, se crea un registro recíproco en la cuenta seleccionada. Por ejemplo, si agrega la Cuenta 123 como un socio de cuenta de la Cuenta XYZ, la Cuenta 123 aparecerá automáticamente en la lista Socio de cuenta para la cuenta XYZ.

Para obtener información sobre la conversión de cuentas existentes en cuentas de socio, consulte Conversión de cuentas en cuentas de socio (en la página 469).

Antes de comenzar. Cree un registro de cuenta para cada socio o competidor que desee vincular a la cuenta. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar registros, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55).

Para realizar un seguimiento de la información de socios y competidores de las cuentas

1 Seleccione la cuenta.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2 En la página de detalles de la cuenta, desplácese a la sección Competidores de cuenta o Socios de cuenta, y realice una de las siguientes acciones:
   - Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.

- Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar que hay junto al socio o la competencia existentes.

3 En la página Editar socio de la cuenta o Editar competidor de la cuenta, introduzca la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información de socios o competencia.

Campo	Comentarios
Socio de cuenta	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como socio al negociar con esta cuenta. Es un campo necesario.
Competidor de cuenta	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como competencia de esta cuenta. Es un campo necesario.
Rol	Seleccione la opción que define la relación entre las cuentas.
Invertir rol	Seleccione una opción que defina la relación inversa entre las cuentas.
Fecha de inicio	Puede utilizar este campo para registrar la fecha de inicio de una alianza. La fecha predeterminada es la de hoy. Es un campo necesario.
Fecha final	Puede utilizar este campo para registrar la fecha de vencimiento de una relación con un socio.
Contacto principal	El contacto más importante para la relación con el socio o el competidor.

4 Guarde el registro.

Seguimiento de activos

Si desea realizar el seguimiento de un producto vendido a un cliente o a una compañía, enlace el registro del producto a la cuenta como un activo. También puede enlazar un producto a una oportunidad como un activo.

En este tema se describe cómo crear un activo enlazando un producto a una cuenta desde la página Detalles de la cuenta, o bien enlazando un producto a una oportunidad desde la página Detalles de la oportunidad.

NOTA: También puede crear activos desde la página inicial de activos y desde las páginas Lista de activos y Detalles. Si crea un activo, tanto desde la página inicial de activos como desde las páginas Lista de activos o Detalles, y desea asociar dicho activo a una cuenta, debe seleccionar la cuenta en el campo Cuenta del registro del activo. De manera similar, si crea un activo, tanto desde la página inicial de activos como desde las páginas Lista de activos o Detalles, y desea asociar dicho activo a una oportunidad, debe seleccionar la oportunidad en el campo Oportunidad del registro del activo. Los campos Cuenta y Oportunidad no aparecen en la página de edición de activos de forma predeterminada. El administrador debe agregar estos campos al diseño de la página para el tipo de registro Activo para su rol.

Para enlazar un registro de producto a una cuenta u oportunidad como un activo

1 Seleccione la cuenta u oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página Detalles de la cuenta o Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la sección Activos y realice una de las siguientes acciones:

- Para crear un activo, haga clic en Nuevo.

  De manera predeterminada, el creador del activo es el propietario de éste.
- Para actualizar información sobre el activo, haga clic en el enlace Editar que hay junto al activo existente.

3 En la página Editar activo, especifique la información necesaria.

NOTA: Si utiliza una versión específica del sector de Oracle CRM On Demand, puede que los activos aparezcan en la lista bajo distintos encabezados. Por ejemplo, en Oracle CRM On Demand Automotive Edition, los activos aparecen como *vehículos*.

La tabla siguiente describe algunos de los campos para realizar un seguimiento de la información de activos. Si está utilizando una versión específica del sector de Oracle CRM On Demand, puede encontrar campos adicionales.

Campo	Descripción
Información clave sobre el activo	
Nombre del producto	Producto proporcionado al cliente. Cuando se enlaza el registro del producto, los siguientes campos se copian de la definición del producto: categoría del producto, número de pieza, tipo y estado.
Nº de serie	Número de serie del activo. Si introduce el número de serie del activo, podrá acceder al registro del activo mediante el número de serie desde las listas de activos y otras páginas en las que aparezca el número de serie del activo. Si no introduce el número de serie del activo, no podrá acceder al registro del activo desde una lista de activos, a menos que el campo Título aparezca en la lista. **NOTA:** Si se introduce un número de serie al registrar un activo, se utilizará como título del activo. De lo contrario, se utilizará el nombre del producto. Puede acceder al registro del activo desde el título del activo en la sección Activos modificados recientemente de la página inicial de activos, así como en otras páginas en las que aparezca el título del activo.
Precio de compra	Precio pagado por el producto
Cantidad	Cantidad de unidades que ha adquirido el cliente.
Fecha de envío	El valor predeterminado es la fecha de hoy.
Categoría de producto	Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.
Nº de pieza	Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.
Tipo	Sólo lectura. Copiado de la definición del producto.

Campo	Descripción
Estado operativo	Los valores predeterminados son Inactivo, Activo, En espera, En funcionamiento, Uso limitado, En mantenimiento, Parado, Parada crítica.
Garantía	Duración de la garantía.
Contrato	Tipo de contrato, como Bronce, Plata, Oro o Platino.
Moneda	Moneda correspondiente al Precio de compra. Si el administrador ha configurado la función de conversión, puede seleccionar otra moneda para convertir el precio a ella.
Fecha de notificación	La fecha que aparece en el registro de tarea. Si se introduce un fecha de notificación en el registro de activo, se crea una tarea al guardar este registro. La tarea aparece como “El nombre de activo requiere seguimiento” en Mi página inicial y en la página inicial de la cuenta o la oportunidad, en función de si ha creado el activo para una cuenta o una oportunidad. La tarea también puede aparecer en la lista de tareas en la ficha Agenda, en función de la lista que se muestre ahí. **CONSEJO:** establezca una fecha que le permita realizar el seguimiento de las tareas relativas a este activo, como, por ejemplo, una notificación de caducidad de un contrato o una garantía. **NOTA:** La función de creación automática de una tarea sólo se activa cuando introduce una fecha de notificación en un registro de activos enlazado a una cuenta u oportunidad.
Tipo de activo	Tipo de activo. **NOTA:** en la aplicación estándar, los activos se incluyen en las listas de cuentas de cartera de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si el administrador selecciona la casilla de verificación Excluir registros de vehículos/activos de cuentas de cartera en el perfil de la compañía, solo los activos que tengan el valor Cartera en el campo Tipo de activo se incluyen en las listas de cuentas de cartera.
Información adicional	
Descripción	Información adicional sobre el activo. Límite de 250 caracteres.

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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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
Key Product Information	

Field	Description
Start/Close Date	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. 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. For the mid-month order, add a record with these values: Revenue = $250 Quantity = 1 For the recurring order, add a second record with these values: Revenue = $500 Quantity = 1 Frequency = Monthly #of Periods = 7 (June through December).
Product	Only products marked Orderable by your company administrator can be selected.
Product Category	Category of the product. This field is read-only by default, but your administrator can make the field editable. 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: ■ 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. ■ 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. 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.
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.
Type	Default values are Actual, Shipped, Billed, Booked, Projected, and Quota. **NOTE:** 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.

Field	Description
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. **NOTE:** 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. **TIP:** 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.
Recurring Revenue Information	
Frequency	Indicates the frequency for a recurring product. The term *bi-weekly* 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. **NOTE:** When you populate this field, you must also populate the Frequency field.
Additional Information	
Owner	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. This value affects which records are included in reports you or your managers run in the Analytics pages. Each record has only one owner. However, account, contact, and opportunity records can be shared with other employees. For instructions, see Sharing Records (Teams) (consulte Uso compartido de registros (Equipos) en la página 160).

Creación de citas para múltiples cuentas

Puede crear una cita para hasta 25 cuentas a la vez utilizando la característica de creación masiva de citas de Oracle CRM On Demand.

Acerca de la propiedad de las citas

El campo Propietario para cada cita de la página de creación masiva de citas de la cuenta muestra su nombre de forma predeterminada. Puede seleccionar un propietario distinto para cada una de las citas, o borrar el valor del campo Propietario, según sea necesario. La propiedad de las citas que crea se determina de la siguiente forma:

- Si el tipo de registro de Actividad está configurado en el modo usuario, el campo Propietario para una cita en la página de creación masiva de citas de la cuenta se convierte en el propietario de la cita.

  NOTA: Si borra su nombre del campo Propietario para una cita en la página de creación masiva de citas de la cuenta y no selecciona otro usuario, se convierte en propietario de la cita por defecto, a menos que se defina el campo ID de Propietario como campo necesario para el tipo de registro Actividad. Si el campo ID de Propietario está establecido como campo necesario para el tipo de registro Actividad, y si deja en blanco el campo Propietario en la página de creación masiva de citas de la cuenta, no se puede crear la cita.

- Si el tipo de registro de Actividad está configurado en el modo mixto, el campo Propietario para una cita en la página de creación masiva de citas de la cuenta se puede rellenar o puede estar en blanco, y sucede lo siguiente:
  - Si el campo se rellena, el usuario seleccionado se convierte en el propietario de la cita.
  - Si el campo no está rellenado, el campo Propietario de la cita está en blanco. No obstante, la primera vez que se edita la cita, al usuario que la edita se le puede solicitar que rellene el campo Propietario o el campo Libro para la cita, dependiendo de cómo su administrador haya establecido estos campos.
- Si el tipo de registro de Actividad está configurado en el modo libro, el campo Propietario para una cita en la página de creación masiva de citas de la cuenta debe estar en blanco, es decir, debe borrar el valor del campo. Además, para poder crear la cita correctamente, debe cumplirse al menos una de las condiciones siguientes:
  - Un libro personalizado se selecciona como libro predeterminado para el tipo de registro Actividad en su registro de usuario.
  - Hay un libro personalizado seleccionado como libro predeterminado en su registro de usuario.

  Al crear la cita, el campo Propietario y el campo Libro están en blanco. No obstante, la primera vez que se edita la cita, al usuario que la edita se le puede solicitar que rellene el campo Libro, ya que éste es un campo necesario cuando el tipo de registro de Actividad está configurado en el modo libro.

Utilice el siguiente procedimiento para crear una cita para varias cuentas a la vez.

Para crear una cita para varias cuentas a la vez

1. Si es necesario, cree una lista de cuentas o filtre una lista existente par amostrar las cuentas para las que desea crear una cita.
2. Si hay más de 25 registros en la lista, cambie el valor del campo Número de Registros que aparece en la parte inferior de la página Lista de Cuentas a 25.
3. En la página Lista de Cuentas, haga clic en menú y seleccione Creación Masiva de Citas.
4. En la página Creación Masiva de Citas para la Cuenta, actualice la información para cada cita según sea necesario.

   Los campos de la página Creación Masiva de Citas para la Cuenta muestran los valores siguientes cuando abre la página:
   - **Hora de inicio.** La hora y la fecha de inicio se establecen en las 12:00 p.m. con fecha de hoy.
   - **Hora final.** La hora y la fecha de finalización se establecen a 60 minutos después de la hora de inicio.
   - **Asunto.** Este campo muestra la palabra Cita, seguida del nombre de la cuenta.
   - **Propietario.** Este campo muestra su nombre.
   - **Nombre de la cuenta.** Este campo muestra el nombre de la cuenta.
5. Haga clic en Finalizar.

NOTA: Si no se puede crear una cita correctamente para cualquiera de las cuentas que aparecen en la página de creación masiva de citas de la cuenta, no se guarda ninguna de las citas y aparece un mensaje de error.

6 Si desea crear una cita para cuentas adicionales de la lista, vaya a la página siguiente de la lista y repita este procedimiento según sea necesario.

Una vez creadas las citas, cada una de las citas está disponible como elemento relacionado en la sección de información relacionada Actividades Abiertas de la página de Detalle para la cuenta relevante. Puede editar la cita para actualizar los detalles de cita de la misma forma en la que edita otras citas.

Análisis del rendimiento de las cuentas

La sección Análisis del rendimiento de la cuenta de la página inicial de la cuenta muestra un análisis de cómo se distribuyen las cuentas y de los ingresos cerrados. Puede identificar los clientes de mayor y menor rendimiento, así como los nuevos segmentos de mercado.

En esta sección de la página inicial de la cuenta, puede colocar el puntero en la gráfica para ver información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado o cambiar las categorías en las listas desplegables para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

Campos de cuenta

La página Editar cuenta le permite agregar cuentas o actualizar los detalles de cuentas existentes. En la página Editar cuenta se muestra todo el conjunto de campos para una cuenta.

CONSEJO: también puede editar cuentas en la página Lista de cuentas y en la página Detalles de la cuenta. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

Los registros de cuentas son fundamentales en lo que respecta a cómo se gestionan y se muestran los datos. Por ello, debe introducir tanta información sobre las cuentas como sea posible. Parte de esa información, como la zona o la industria, se puede utilizar como una forma de clasificación en los informes. De igual manera, si vincula un registro (por ejemplo, una oportunidad) a un registro de cuenta con los campos Zona o Industria rellenados, las oportunidades se podrán clasificar en función de estos valores.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la cuenta	
Nombre de la cuenta	Nombre de la cuenta. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Ubicación	Tipo de instalaciones que utiliza la cuenta en esta ubicación, por ejemplo, Oficina central.
Cuenta principal	Compañía de la que es subsidiaria la cuenta.
Sitio web	Dirección URL de la cuenta.

Campo	Descripción
Información de ventas de la cuenta	
Tipo de cuenta	Relación de la cuenta con la compañía; por ejemplo, Cliente potencial, Cliente, Socio o Competencia. **Nota:** Las cuentas designadas como socio o competidor se muestran en las listas Todas las cuentas de socio y Todas las cuentas de competidor, respectivamente, en la página inicial de la cuenta. También aparecen en la lista de cuentas que puede vincular a otras cuentas u oportunidades desde la página de detalles de la cuenta o de la oportunidad. En esta etapa, puede definir la función exacta que desempeña la cuenta, como Revendedor, Proveedor o Socio, y realizar un seguimiento de la información de socios y competencia correspondiente a cada cuenta y oportunidad.
Prioridad	Prioridad de la cuenta, por ejemplo, Alta, Media o Baja.
Sector	Tipo de actividad a la que se dedica la cuenta, por ejemplo, Manufactura, Alta tecnología, Servicios financieros, Menudeo, Automotriz, Farmacéutica, Telecomunicaciones, Energía, Servicios u Otra. Si desea ver la información (por ejemplo, de oportunidades) incluida en informes por industria, seleccione una industria para la cuenta y, a continuación, enlace el registro de oportunidad a la cuenta.
Compañía que cotiza en bolsa	Indicación de que la cuenta corresponde a una compañía de propiedad pública.
Región	Zona a la que pertenece la cuenta en su compañía. Si desea ver la información (por ejemplo, de oportunidades) incluida en informes por zona, seleccione una zona para la cuenta y, a continuación, enlace el registro de oportunidad a la cuenta.
Estado	Estado de la cuenta. Puede utilizar este campo para registrar un estado para la cuenta. Se proporcionan una serie de valores de muestra predeterminados pero el administrador de su compañía puede agregar o cambiar valores para satisfacer las necesidades empresariales de su compañía.
Fecha de la última visita	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº de identificación hospitalaria	Número de identificación hospitalaria. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influencia	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frecuencia de visita	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descripción
Campaña fuente	La campaña que generó la cuenta. Si la cuenta se crea mediante el proceso de conversión de oportunidades potenciales, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la oportunidad potencial. Si la cuenta la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.
Ingresos anuales	Importe de los ingresos anuales de la compañía.
Segmento de mercado	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial del mercado	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ventas año corriente	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Cuota de mercado	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referencia	Indicación de que la cuenta se puede utilizar como referencia para el contacto de clientes potenciales o representantes de ventas.
Referencia desde	Fecha en la que la cuenta se convierte en referencia.
Socio de cuenta	Indicación de que la cuenta es un socio.
Número de médicos	Número de médicos que trabajan en un centro de asistencia sanitaria, como un hospital o una clínica. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ruta	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Información adicional	
Dirección de facturación y envío	Al seleccionar un país se determinan las etiquetas del resto de los campos de dirección, de acuerdo con la convención del formato de dirección de ese país. Observará que la pantalla se actualiza para ajustar los nombres de campo. Si agrega un contacto y lo enlaza a esta cuenta, la dirección de facturación de la cuenta se transfiere a la sección Dirección de la cuenta de ese contacto. **NOTA:** si el uso compartido de direcciones está configurado para su compañía, las direcciones de facturación y envío serán de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para cumplir con los requisitos del uso compartido de direcciones. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Direcciones.

Campo	Descripción
Propietario	El alias del propietario del registro de cuenta. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar la propiedad de un registro de cuenta, debe tener configurado el nivel de acceso de Lectura/Edición para el registro. **NOTA:** si la opción de propietario de un grupo está activada para la compañía, los miembros del grupo cambiarán automáticamente si el nuevo propietario de la cuenta es un miembro de otro grupo. El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan. Puede compartir registros de cuenta con otros usuarios a través de la página Equipo de la cuenta. Para obtener información sobre el uso compartido de registros con otros usuarios, consulte Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160). Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Reasignar cuenta	Indica que la cuenta se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de cuentas, este campo hará que se ejecute el administrador de asignaciones en Oracle CRM On Demand para procesar de nuevo la cuenta y asignarlo en función de las reglas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50). **NOTA:** el tiempo que se tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. En el caso de cuentas, el tiempo de procesamiento también depende del número de miembros en el equipo y el número de contactos y oportunidades asociados al registro. El nombre del propietario cambia cuando se reasigna el registro.
Territorio	Territorio al que pertenece la cuenta.
Descripción	Información adicional sobre la cuenta. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Gestión de cuentas (en la página 296)

Contactos

Utilice las páginas Contacto para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los contactos. Los *Contactos* son personas con las que su compañía mantiene actualmente relaciones comerciales o espera hacerlo en el futuro. Estas personas pueden ser empleados de otras compañías, consultores independientes, proveedores o conocidos. Un contacto suele estar asociado a una cuenta y, a menudo, un registro de cuenta incluye enlaces a información sobre varios contactos en esa compañía.

En Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, a menudo se designa un contacto como cliente para soportar la funcionalidad que es específica de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Esta designación indica que se trata de un contacto con el que la compañía mantiene una relación a largo plazo, de manera que pueda supervisar los cambios de situación del cliente e identificar oportunidades para la venta cruzada de productos adicionales.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Gestión de contactos (en la página 321)

Trabajar con la página inicial de contactos

La Página inicial de contactos constituye el punto de partida para gestionar contactos.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de contactos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un contacto

Puede crear un contacto haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis contactos visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de contacto (en la página 338).

Trabajo con listas de contactos

En la sección Listas de contactos aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los contactos.

Lista de contactos	Filtros
Todos los contactos	No se encuentra disponible ningún filtro. Esta lista muestra todos los registros para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Todos los contactos del cliente	Contactos en los que el campo Tipo está establecido en Cliente
Contactos favoritos	Esta lista muestra todos los registros de contacto que ha agregado a sus registros favoritos. Para obtener más información sobre la lista Contactos favoritos, consulte Acerca de la lista Contactos favoritos (en la página 329).

Lista de contactos	Filtros
Mis contactos	Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario
Mis contactos creados recientemente	Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario, ordenados por la fecha de creación
Mis contactos recientemente modificados	Contactos con su nombre de usuario en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación
Contactos creados recientemente	Todos los contactos, ordenados por la fecha de creación
Contactos modificados recientemente	Todos los contactos, ordenados por la fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de los contactos vistos recientemente

La sección Mis contactos visualizados recientemente muestra los contactos visualizados recientemente.

Visualización de contactos favoritos

La sección Contactos favoritos muestra los nombres de un máximo de 10 contactos de los que haya agregado a sus registros favoritos. El orden de los contactos en la sección Contactos favoritos lo determina la fecha en la que se hayan agregado a sus registros favoritos, y no la fecha en la que se crearon los registros de los contactos. Los contactos se muestran en orden descendente por fecha, con el contacto agregado más recientemente al principio de la lista. En la sección Contactos favoritos, puede abrir la lista completa de contactos favoritos haciendo clic en Mostrar lista completa. Para obtener más información sobre la lista Contactos favoritos, consulte Acerca de la lista Contactos Favoritos (en la página 329).

Trabajo con tareas de contactos

En la sección Mis tareas relacionadas con contactos abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por fecha de vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el gerente. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio

de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar el contacto con el que está asociada la tarea, haga clic en el nombre del contacto.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

Uso de informes para analizar contactos

Se puede mostrar una o más secciones de informe en la página inicial de contactos (el administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe se muestran en la página). En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, se muestra la sección Análisis de contactos por cuentas, que muestra los contactos por criterio de cuenta, como Región, Provincia o Sector. Para obtener más información sobre la utilización de la sección Análisis de contactos por cuentas, consulte Análisis de contactos (en la página 333).

Adición de secciones a la página inicial de contactos

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a su página inicial de contactos en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de contactos.

Para agregar secciones a la Página inicial de contactos

1. En la página inicial de contactos, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de contactos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de contactos

Para gestionar contactos, realice las siguientes tareas:

- Importación de contactos (en la página 322)
- Importación de archivos de vCard (en la página 328)
- Cómo guardar contactos como archivos de vCard (en la página 328)
- Enlace de contactos con varias cuentas (en la página 330)
- Seguimiento de relaciones entre contactos (consulte Realizar seguimiento de relaciones entre contactos en la página 330)
- Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos (en la página 304)
- Seguimiento de ingresos basados en contactos (en la página 332)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Adición de referencias (en la página 332)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Seguimiento de los intereses del contacto (en la página 333)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Análisis de contactos (en la página 333)
- Seguimiento de las horas de llamada preferidas (en la página 333)

NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Adición de licencias de la región a los contactos (consulte Adición de permisos del contacto en la región en la página 334)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (en la página 229)

  NOTA: Es posible que esta función no se encuentre disponible para su compañía, pues no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

- Bloqueo de contactos (en la página 335)
- Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage (en la página 336)

Si el rol de usuario incluye el privilegio de integración de mapas, también puede realizar este procedimiento, Realización de búsquedas por proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)
- Uso de guiones de evaluación (en la página 185)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de la lista Contactos favoritos (en la página 329)
- Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro (en la página 76)

Importación de contactos

Como no administrador, puede importar hasta 2000 contactos a la vez desde un archivo de valores separados por comas (.csv) para utilizarlos con Oracle CRM On Demand.

Al importar contactos, especifique cómo desea que Oracle CRM On Demand manipule los registros duplicados.

En la página Herramientas de importación y exportación se encuentran disponibles varias utilidades que aumentan las facilidades de importación y exportación en Oracle CRM On Demand:

- **Asistente de importación.** Para obtener más información, consulte Asistente de importación (en la página 1997).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente de Oracle Data Loader On Demand (consulte Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand en la página 2009).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 2015).

- **Servicios web de Oracle.** Para obtener más información, consulte Integración de servicios web (en la página 2010).

Para obtener más información sobre la selección de un método de importación adecuado, consulte 1801156.1 (ID de artículo) en My Oracle Support. Para obtener más información sobre la importación o exportación en Oracle CRM On Demand, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761).

También puede importar contactos individuales importando archivos de vCard. Si desea obtener más información, consulte Acerca de los archivos de vCard (en la página 326).

NOTA: los administradores de compañía pueden importar hasta 30.000 registros de contactos a la vez, con un tamaño máximo de 20 MB.

Antes de comenzar:

- Si varios empleados de la compañía van a importar contactos, coordine esta tarea para reducir el número de registros duplicados.
- Prepare el archivo que va a importar para asegurarse de que se capturan todos los datos en el archivo. Como mínimo, el archivo de datos debe incluir todos los campos obligatorios. Además, el administrador puede configurar un campo para que sea obligatorio condicionalmente, es decir, el campo no es obligatorio de forma predeterminada, pero pasa a ser obligatorio si los datos de otros campos en el registro cumplen determinados criterios. Si un campo pasa a ser obligatorio como resultado de que la condición definida para el campo es verdadera y si el archivo de importación no incluye un valor para el campo obligatorio condicionalmente, el registro se rechaza. Para determinar si hay campos obligatorios condicionalmente configurados para el tipo de registro de contacto, póngase en contacto con el administrador.

PRECAUCIÓN: no es posible deshacer la importación de registros o realizar una eliminación global de registros. Por tanto, pruebe el procedimiento de importación con un archivo de 5-10 registros a fin de evitar la eliminación posterior de datos. Si la compañía va a importar un gran número de registros, asista a una sesión de formación sobre cómo importar datos. Para obtener información sobre esos recursos, haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de cada página de Oracle CRM On Demand.

Para importar contactos

1. Haga clic en la ficha Contactos.
2. En la barra de títulos Contactos modificados recientemente, haga clic en Importar.

   NOTA: si no aparece la sección Contactos modificados recientemente en la página inicial de contactos, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Contactos modificados recientemente al diseño de la página.
3. En la sección sobre herramientas de importación y exportación personales de la página Herramientas de integración y datos, haga clic en Importar contactos.

   Esto abre el asistente de importación.
4. En el Paso 1 del asistente de importación:
   a. Seleccione cómo desea que el asistente de importación identifique los registros coincidentes.

      El asistente de importación utiliza un ID exclusivo externo, que es un campo con ID exclusivos externos que se importa desde otro sistema. El asistente de importación también utiliza los campos predefinidos de Oracle CRM On Demand.

      Para obtener información acerca cómo se definen los registros duplicados, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 1788).
   b. Seleccione qué desea que haga el asistente de importación si detecta un identificador de registro exclusivo duplicado en Oracle CRM On Demand. Puede elegir entre: no importar registros duplicados, sobrescribir los registros existentes o crear registros adicionales.

c Seleccione la acción que desea que realice el asistente de importación si el identificador exclusivo del registro importado no coincide con ninguno de los registros existentes en Oracle CRM On Demand.

NOTA: si selecciona Sobrescribir reg. existentes y No crear nuevo registro en la opción anterior, se actualizará el registro.

d Decida si el asistente de importación debe crear un nuevo registro para las asociaciones que faltan (registros relacionados) en el archivo de datos.

e Seleccione el formato de hora y fecha en el archivo CSV.

Si desea obtener más información, consulte Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804).

f Compruebe que la selección de la codificación de archivos es Occidental.

NOTA: no cambie este valor a menos que tenga la total certeza de que se utiliza otro método de codificación. El valor predeterminado, Occidental, se aplica a la mayoría de sistemas de codificación en Europa y Estados Unidos.

g En la lista desplegable Error en registro, seleccione lo que desea que registre Oracle CRM On Demand: Todos los mensajes, Errores y advertencias o Sólo errores.

h Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.

i Active la casilla de verificación Es necesario procesar los registros de archivos de datos de forma secuencial, si es necesario.

NOTA: si activa el procesado secuencial de archivos de datos, asegúrese de que las solicitudes de importación secundarias se procesen siempre por orden al enviar una solicitud de importación. Ello le permitirá garantizar también la conservación de las dependencias del archivo CSV.

j Active la casilla de verificación Activar notificación de correo electrónico si desea que se envíe una notificación de correo electrónico una vez haya terminado el proceso de importación. Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada.

5 En el Paso 2 del asistente de importación:

a Si es necesario, siga las instrucciones para validar su archivo.

b Si es posible, seleccione un archivo de asignación de campos.

Los archivos de asignación de campos (.map) contienen las parejas de campos del archivo CSV con los campos existentes de Oracle CRM On Demand. Tras realizar una importación, el sistema envía por correo electrónico el archivo .map con la última estructura de asignación. Guárdelo en su equipo y utilícelo para otras importaciones.

6 En el Paso 3 del asistente de importación, asigne los campos de su archivo de Oracle CRM On Demand. Como mínimo, debe asignar todos los campos obligatorios a los encabezados de columnas en el archivo CSV.

El Asistente de importación muestra los encabezados de columnas del archivo CSV importado junto a una lista que contiene todos los campos de esa área en Oracle CRM On Demand, incluidos los campos personalizados que haya agregado.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en esta tabla.

Para filtrar su lista por este campo	Seleccione este campo en la lista desplegable
Número de la calle Dirección 1 Chome	Número/Calle

Para filtrar su lista por este campo	Seleccione este campo en la lista desplegable
Ku	Dirección 2
Piso Distrito	Dirección 3
Shi/Gun	Ciudad
Colonia/sección Código CEDEX Dirección 4 URB Municipio.	Apartado de correos/Código de clasificación
Estado MEX Estado BRA Distrito Sección territorial Isla Prefectura Zona Emirato Oblast (región)	Provincia
Código insular Código postal Código Postal	Código postal

Si ha seleccionado un archivo .map, compruebe que se asignan correctamente los campos. Puede que los campos personalizados creados desde que ejecutó la última importación necesiten ser asignados.

Si desea información sobre los ID externos, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 1788).

PRECAUCIÓN: si se ha equivocado al seleccionar el archivo para importar, haga clic en Cancelar para cambiar la selección. En este punto, utilizar el botón Atrás no borra la memoria caché, por lo que aparecerá el archivo de importación que haya seleccionado en primer lugar en el paso de asignación de campos.

PRECAUCIÓN: ID exclusivo externo e ID externo de gerente son campos clave que se utilizan para asociar contactos con sus registros de gerente. Si estos campos no han sido asignados, el registro de gerente se asociará a contactos utilizando los campos Nombre del contacto y Gerente. Al utilizar los campos Nombre del contacto y Gerente para realizar esta asociación, los registros del archivo de datos estarán sujetos a una ordenación de dependencia más estricta.

7 En el Paso 4 del asistente de importación, siga las instrucciones de la pantalla si es necesario.

8 En el Paso 5 del asistente de importación, haga clic en Finalizar.

Para ver la cola de solicitudes de importación

1 Haga clic en la ficha Contactos.

2 En la barra de título Contactos modificados recientemente, haga clic en el botón Importar.

3 En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.

Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación con información sobre las solicitudes, incluida la hora estimada de finalización.

En la tabla siguiente se describen los estados de importación.

Estado	Descripción
Finalizada	Se ha completado la importación sin errores.
Finalizada con errores	Se ha completado la importación pero se han producido errores con algunos registros.
Sin éxito	Se ha completado la importación pero no se ha importado ningún registro.
Error	No se ha completado la importación porque se ha producido un error.

En la tabla siguiente se describe la información de los registros de importación.

Información de los registros de importación	Descripción
Nº de enviados	El número de registros contenidos en el archivo CSV.
Nº de procesados	El número de registros que ha procesado en ese momento el motor de importación. Este campo se procesa cada 20 segundos o con la frecuencia que establezca el proceso del sistema.
Nº de importados correctamente	El número de registros que se han importado sin problemas.
Nº de importados parcialmente	El número de registros que se han importado. No se han importado todos los registros.
Nº de no importados	El número de registros que no se han importado.

Acerca de los archivos de vCard

Un archivo de *vCard* es una tarjeta virtual que permite a los usuarios intercambiar información de contacto como, por ejemplo, nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, direcciones web o fotografías. Los archivos de vCard normalmente se adjuntan a los mensajes de correo, permitiendo así a los destinatarios agregar rápidamente información de contacto adicional a una agenda personal. La extensión de archivo para un archivo de vCard es .vcf.

En Oracle CRM On Demand, puede hacer lo siguiente:

- Importar un archivo de vCard y guardar la información del archivo como un nuevo registro de contacto. Si desea obtener más información, consulte Importación de archivos de vCard (en la página 328).
- Guardar un registro de contacto existente en Oracle CRM On Demand como un archivo de vCard. Si desea obtener más información, consulte Cómo guardar contactos como archivos de vCard (en la página 328).

Cuando se importa un archivo de vCard a Oracle CRM On Demand o cuando guarda un registro de contacto de Oracle CRM On Demand como un archivo de vCard, se asigna determinada información de los detalles de contacto para que pueda aparecer correctamente en la vCard y en la página de detalles de contacto de Oracle CRM On Demand.

La siguiente tabla muestra las correspondencias entre los campos del tipo de registro Contacto en Oracle CRM On Demand y las propiedades de vCard.

Campo de contacto de Oracle CRM On Demand	Propiedad de vCard	Parámetros de propiedades de vCard
Apellidos Nombre Iniciales Sr./Sra.	N	Ninguna
Nombre Apellidos	FN	Ninguna
Tel. trabajo	TEL	TYPE=voice,work
Nº de teléfono particular	TEL	TYPE=voice,home
Nº de teléfono celular	TEL	TYPE=cell
Nº de fax del trabajo	TEL	TYPE=fax,work
Correo electrónico	EMAIL	TYPE=internet
Cargo	TITLE	Ninguna
Campos de dirección del contacto	ADR	TYPE=work
Foto de contacto	PHOTO	TYPE;ENCODING
Departamento y nombre de cuenta	ORG	Ninguna
Descripción	NOTE	Ninguna
Mánager	X-MS-MANAGER	Ninguna
Nombre del asistente	X-MS-ASSISTANT	Ninguna

Consideraciones al importar archivos de vCard a Oracle CRM On Demand

Al importar archivos de vCard se aplican las siguientes consideraciones a Oracle CRM On Demand:

- Si el valor de una propiedad de vCard excede la longitud de campo admitida por Oracle CRM On Demand, el valor se trunca en el registro de contactos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la longitud de campos de Oracle CRM On Demand, consulte Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804).
- Solo podrá importar las propiedades de vCard que admita Oracle CRM On Demand.
- Si su archivo de vCard contiene más de un contacto, solo se importa a Oracle CRM On Demand el primer contacto del archivo de vCard.
- No puede importar una imagen de contacto a Oracle CRM On Demand con archivos de vCard.
- Si el campo de detalles de contacto de una propiedad de vCard es de solo lectura en Oracle CRM On Demand, no podrá importar la propiedad de vCard.
- Si su compañía utiliza direcciones compartidas, los campos de dirección serán de solo lectura en Oracle CRM On Demand y las propiedades de dirección no se importarán al archivo de vCard en Oracle CRM On Demand.
- Las propiedades de un archivo de vCard solo se pueden importar si el campo correspondiente forma parte del diseño de página en Oracle CRM On Demand.
- Solo puede importar archivos con la extensión .vcf a Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los archivos de vCard (en la página 326)
- Importación de archivos de vCard (en la página 328)
- Cómo guardar contactos como archivos de vCard (en la página 328)

Importación de archivos de vCard

Este tema describe cómo importar un contacto a Oracle CRM On Demand importando un archivo de vCard de su computadora.

NOTA: Solo puede importar archivos con la extensión .vcf a Oracle CRM On Demand.

Para importar un archivo de vCard

1. En la página inicial del contacto o en cualquier página de lista o detalles de contacto, haga clic en Importar vCard.
2. En la página Importar VCard, haga clic en Examinar para buscar el archivo vCard que dese importar a Oracle CRM On Demand y selecciónelo.
3. Haga clic en Importar vCard.

   Se abre una nueva página de detalles de contacto que contiene los detalles de contacto del archivo de vCard.
4. Haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los archivos de vCard (en la página 326)
- Consideraciones al importar archivos de vCard a Oracle CRM On Demand (en la página 327)
- Cómo guardar contactos como archivos de vCard (en la página 328)

Cómo guardar contactos como archivos de vCard

Este tema describe cómo guardar un contacto de Oracle CRM On Demand como archivo de vCard.

Para guardar un contacto como un archivo de vCard

1. Seleccione el contacto que desea guardar como archivo de vCard.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar contactos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles del contacto, haga clic en el botón Guardar como vCard en la barra de títulos.

   En función de la configuración del explorador, puede que se le pida especificar la ubicación en la que desea guardar el archivo de vCard.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los archivos de vCard (en la página 326)
- Consideraciones al importar archivos de vCard a Oracle CRM On Demand (en la página 327)
- Importación de archivos de vCard (en la página 328)

Acerca de la lista Contactos favoritos

La lista Contactos favoritos es un subconjunto de su lista Registros favoritos. Muestra solo los registros de contacto que agregue a sus registros favoritos. Según la configuración de su rol y su compañía, la lista Contactos favoritos puede estar disponible en las siguientes ubicaciones de Oracle CRM On Demand:

- Sección Listas de contactos de la página inicial Contactos.

  NOTA: Si la lista Contactos favoritos no está disponible de manera predeterminada en la sección Listas de contactos de la página inicial Contactos, debería de poder agregarla al conjunto de listas que aparece en esta sección. Si desea información sobre el cambio de los conjuntos de listas, consulte Cambio de los conjuntos de listas de los tipos de registros (consulte Cambio de conjuntos de listas de tipos de registros en la página 155).
- Conjunto de listas de ventanas de consulta en las que busca los contactos.
- Sección Contactos favoritos de la página inicial Contactos o de Mi página inicial.

  La sección Contactos favoritos muestra los nombres de un máximo de 10 contactos de los que haya agregado a sus registros favoritos. El orden de los contactos en la sección Contactos favoritos lo determina la fecha en la que se hayan agregado a sus registros favoritos, y no la fecha en la que se crearon los registros de los contactos. Los contactos se muestran en orden descendente por fecha, con el contacto agregado más recientemente al principio de la lista. En la sección Contactos favoritos, puede abrir la lista completa de contactos favoritos haciendo clic en Mostrar lista completa.

  NOTA: El administrador es quien determina si la sección Contactos favoritos está disponible para su visualización en la página inicial Contactos, en Mi página inicial o en ambas. Si la sección Contactos favoritos ya no se muestra en la página inicial Contactos o en Mi página inicial, debería de poder agregarla a la página inicial. Para obtener más información sobre la personalización de sus páginas iniciales, consulte Cambios de diseño de la página inicial (consulte Cambiar los diseños de la página inicial en la página 833).

Al abrir la lista Contactos favoritos en la página de lista Contactos favoritos, la lista incluye los nombres de sus contactos favoritos y las fechas en las que fueron agregados a sus registros favoritos. De forma predeterminada, la lista se ordena según la fecha en la que ha agregado los contactos a sus registros favoritos, con el último contacto agregado a sus registros favoritos al principio de la lista. Puede cambiar la ordenación de la lista y buscar los registros en ella, pero no podrá mostrar campos adicionales ni agregarlos como criterio para el filtro de la lista.

Cualquier contacto que agregue a sus registros favoritos aparece tanto en la lista Registros favoritos como en la lista Contactos favoritos. Puede tener un máximo de 100 registros en su lista Registros favoritos. Si ya hay 100 registros en su lista Registros favoritos y agrega otro registro, se eliminará el que haya estado en la lista Registros favoritos durante más tiempo para poder agregar el nuevo. Si el registro que se ha eliminado de la lista

Registros favoritos es un contacto, deja de aparecer en las listas Registros favoritos o Contactos favoritos, incluso aunque esta última cuente con menos de 100 registros.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar en la página de lista Contactos favoritos.

Para	Realice estos pasos
Agregar un nuevo contacto	Haga clic en Nuevo. **NOTA:** Al crear un contacto desde la página Contactos favoritos, el nuevo contacto no se agrega automáticamente a la lista Contactos favoritos. Si desea agregar el nuevo contacto a su lista Contactos favoritos, debe hacer clic en el icono Agregar a favoritos en la página Detalle del nuevo contacto.
Filtrar la lista	Utilice los controles de búsqueda alfabética y los campos de filtro rápido para filtrar la lista y encontrar más fácilmente el registro que quiera. Para obtener información sobre cómo usar los controles de búsqueda alfabética y los campos de filtro rápido, consulte Filtrado de listas (en la página 149).
Ordenar la lista Contactos favoritos	Haga clic en un encabezado de columna de la lista. De forma predeterminada, la lista se ordena según la fecha en la que ha agregado los contactos a sus registros favoritos, con el último contacto agregado a sus registros favoritos al principio de la lista.
Eliminar un registro de la lista Contactos favoritos	En la fila del registro que desea eliminar, haga clic en el enlace Eliminar. Al eliminar un contacto de la lista Contactos favoritos, el contacto también se elimina de la lista Registros favoritos, pero no de Oracle CRM On Demand.
Mostrar detalles de un contacto favorito	Haga clic en el nombre del contacto para mostrar su página Detalles del contacto.
Cambia el conjunto de listas que aparece en la página inicial del registro y en las listas de opciones de listas.	Si desea información sobre el cambio de los conjuntos de listas, consulte Cambio de los conjuntos de listas de los tipos de registros (consulte Cambio de conjuntos de listas de tipos de registros en la página 155).

Enlace de contactos con varias cuentas

Puede enlazar un contacto a más de una cuenta. Para realizar esta tarea, el diseño de la página Detalle del contacto debe incluir la información relacionada con las cuentas. Si desea información sobre cómo cambiar el diseño de la página, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128).

Realizar seguimiento de relaciones entre contactos

Si desea realizar el seguimiento de relaciones entre contactos, guarde la información en las páginas Relaciones de contactos. Por ejemplo, puede que desee realizar el seguimiento de relaciones influyentes, como relaciones personales, relaciones comerciales y homólogos industriales para este contacto.

Para ello, debe en primer lugar enlazar el contacto cuya relación desea realizar el seguimiento al registro del contacto. (Puede enlazar tantos contactos como desee.) A continuación, defina la relación y agregue cualquier otro dato relevante.

NOTA: la función de seguimiento de relaciones no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía.

NOTA: los administradores de las compañías pueden crear campos personalizados para almacenar información adicional sobre relaciones de contactos y agregar esos campos personalizados al diseño de la página de edición de relaciones de contactos. A continuación, los usuarios que tengan acceso al registro de relaciones podrán ver y actualizar la información en los campos personalizados.

Antes de comenzar. Cree un registro de contacto para cada persona que desee enlazar al contacto.

Para realizar un seguimiento de relaciones entre contactos

1. Seleccione el contacto.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Relaciones del contacto y realice una de las siguientes acciones:
   - Para enlazar un contacto, haga clic en Agregar.
   - Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar en la fila de la relación del contacto existente.
3. En la página Editar relación del contacto, introduzca la información necesaria.

   La tabla siguiente describe algunos campos para realizar un seguimiento de las relaciones entre los contactos.

Campo	Comentarios
Contacto relacionado	Haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el contacto de cuya relación e información desea realizar un seguimiento. Es un campo necesario.
Rol	Seleccione una opción que defina la relación entre los contactos. Los valores predeterminados son: Ninguno especificado, Secundario, Abogado, Cónyuge, Contable, Asistente, Inversor, Banquero, Vivido con, Subordinado, Superior, Asociado conocido, Competencia, Relativo o Agente. El administrador de la compañía puede cambiar o agregar valores a la lista desplegable.
Invertir rol	Seleccione una opción que defina la relación inversa entre los contactos. Los valores predeterminados son: Ninguno especificado, Secundario, Abogado, Cónyuge, Contable, Asistente, Inversor, Banquero, Vivido con, Subordinado, Superior, Asociado conocido, Competencia, Relativo o Agente. El administrador de la compañía puede cambiar o agregar valores a la lista desplegable.
Fecha de inicio	La fecha predeterminada es la de hoy. Puede utilizar este campo para registrar la fecha de inicio de la relación entre los contactos.

Campo	Comentarios
Fecha final	Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de la relación entre los contactos.

Seguimiento de ingresos basados en contactos

Puede realizar el seguimiento de la información sobre ingresos para cada contacto. De esta manera la compañía puede basar sus previsiones en los ingresos por contacto. Para ello, debe agregar registros de ingresos a los contactos.

NOTA: la función de seguimiento de ingresos no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía.

La adición de registros de ingresos a los contactos permite:

- Realizar el seguimiento de productos, categorías de productos o pronósticos de ingresos para cada contacto.
- Basar los pronósticos de su compañía en los ingresos por contacto.

Si su compañía basa sus pronósticos en los contactos, sólo se incluirán en el pronóstico los registros que cumplan estos criterios:

- El Estado del registro de ingresos para el contacto debe ser Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro de ingresos para el contacto debe estar seleccionado.
- El registro de ingresos no puede estar enlazado a una oportunidad.

Antes de comenzar. Su compañía debe informarle del método de pronóstico que desea utilizar. Las compañías pueden pronosticar ingresos basados en oportunidad, producto de la oportunidad, cuenta, ingresos del contacto o cantidad de producto, pero sólo en una de estas opciones. El método de pronóstico de la compañía determina los campos que debe rellenar al agregar registros de ingresos a contactos.

Para agregar ingresos a contactos

1. Seleccione el contacto.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Ingresos y realice una de las siguientes acciones:
   - Para enlazar un registro de ingresos, haga clic en Agregar.
   - Para actualizar información de los ingresos, haga clic en el enlace Editar situado junto al registro de ingresos existente.
3. En la página Editar ingreso, complete los campos de ingresos y consulte Seguimiento de ingresos basados en cuentas (consulte Tracking Revenue Based on Accounts en la página 310).

   NOTA: si la compañía no utiliza los ingresos del contacto para sus pronósticos, se recomienda dejar la casilla de verificación Pronóstico en blanco en la página Ingresos.
4. Guarde el registro.

Adición de referencias

Puede agregar referencias a su registro de contacto. Al crear una nueva referencia, el registro se guarda como un registro de oportunidad potencial nuevo.

NOTA: la función de seguimiento de referencias no está integrada en la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no esté disponible para su compañía.

Para agregar una referencia

1. Seleccione el contacto.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de contacto, desplácese a la sección Referencia y haga clic en Nuevo.
3. En la página Editar referencia, especifique la información necesaria.
4. Guarde el registro.

   La nueva referencia muestra el estado Cualificando de manera predeterminada.

Seguimiento de los intereses del contacto

Puede realizar el seguimiento de productos, servicios o aficiones en los que un contacto está interesado, por ejemplo, fondos de inversión o golf.

NOTA: es posible que la función de intereses de contacto no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Para realizar el seguimiento de los intereses del contacto

1. Seleccione el contacto.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar contactos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle del contacto, desplácese a la sección Intereses del contacto y haga clic en Agregar.
3. En la página Intereses del contacto, rellene la información necesaria.
4. Guarde el registro.

Análisis de contactos

La sección Análisis de contactos por cuentas de la página inicial de contactos muestra una gráfica que permite a los usuarios analizar el número total de contactos por criterios de cuenta, como Región, Provincia o Industria. Con esta información, los usuarios pueden ver la distribución de sus contactos e identificar oportunidades o puntos débiles.

En esta sección de la página inicial de contactos, puede colocar el puntero en la gráfica para ver información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado o cambiar las categorías en la lista desplegable para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

Seguimiento de las horas de llamada preferidas

Para registrar y realizar seguimientos de la hora de visita preferida de un contacto (normalmente un médico u otro proveedor atención sanitaria), complete el siguiente procedimiento para agregar la hora de visita preferida. Cuando cree este registro, podrá realizar seguimientos cuando un contacto esté disponible en una dirección determinada.

Un registro de contacto puede contener un valor (cero u otro valor distinto) para mejor horario para visita y puede tener varias direcciones, cada una puede contener un valor (cero u otro valor distinto). Una llamada de contacto debe tener al menos una dirección seleccionada y la información del mejor horario para visita debe estar disponible para que pueda visualizarlo el representante de ventas de ese contacto en la dirección seleccionada.

NOTA: puede que necesite agregar la sección Mejores tiempos de contacto a la página Detalle del contacto o Detalle de la llamada del contacto. Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de las páginas de detalles, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824). Si la sección

Mejores tiempos de contacto no está disponible para agregarla al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

NOTA: la característica Mejores tiempos de contacto sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para realizar un seguimiento de la hora de visita preferida

1. En la página Detalles del contacto, desplácese a la sección Mejores tiempos de contacto y haga clic en Nuevo.
2. Rellene los campos descritos en la siguiente tabla:

Campo	Descripción
Día	Día planificado de la visita, por ejemplo, el lunes. Utilice la lista de selección para seleccionar un día. (Obligatorio)
Hora de inicio	Hora de inicio planificada para la visita, por ejemplo, las 11:00. (Obligatorio)
Hora final	La hora final planificada para la visita, por ejemplo, la 1:00 ó 13:00. (Obligatorio)
Comentarios	Descripción de la visita
Dirección	Dirección del contacto. Utilice el selector de búsqueda para elegir la dirección. (Obligatorio)

3. Guarde el registro.

   Al crear el mejor horario de llamada para el contacto, Oracle CRM On Demand también agrega la hora de llamada a la sección Mejores tiempos de contacto de la página Detalle de la llamada del contacto del contacto. Puede realizar un seguimiento (no crear) un registro del mejor horario de llamada en la página Detalle de la llamada del contacto.
4. Para actualizar los campos para el mejor horario de llamada, haga clic en Editar en el registro del mejor horario de llamada en la página Detalles del contacto.

   Puede ver los detalles del mejor horario de llamada haciendo clic en el campo Día de cualquier registro de la sección Mejores tiempos de contacto de la página Detalles del contacto.

Adición de permisos del contacto en la región

Un permiso para practicar la medicina se utiliza para validar firmas para muestras que un representante de ventas proporciona (por ejemplo, un representante de ventas de una farmacéutica) a un contacto (por ejemplo, un médico). Un médico debe tener un permiso para ejercer la medicina en la región en la que ejerce. Un *registro de permiso del contacto en la región* captura la información de permiso del contacto, normalmente, un médico.

Para agregar un registro de permiso del contacto, complete el siguiente procedimiento.

NOTA: si no ve la sección de elemento relacionado de Permiso del contacto en la región en la página Detalles del contacto, agregue dicha sección de elemento relacionado tal y como se describe en Personalizar diseños de elementos relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370), o póngase en contacto con el administrador de la compañía. Esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para agregar un permiso del contacto en la región

1 En la página Detalle del contacto, desplácese a la sección Permiso del contacto en la región, y haga clic en Nuevo.
2 Rellene los campos de la siguiente tabla y guarde el registro.

Campo	Descripción
Contacto	Contacto de ese registro de permiso en la región, normalmente un representante médico o farmacéutico. Utilice el selector de libros para elegir un contacto.
Nº del permiso de conducir	Número de permiso de conducción para el contacto, por ejemplo, PS4231732. (Obligatorio).
Región	Región o jurisdicción de EE. UU. asociada al número de permiso de conducción. Utilice la lista de opciones para seleccionar la región, por ejemplo, *NJ* para Nueva Jersey. **NOTA:** si la jurisdicción no se encuentra en EE. UU., este campo no es obligatorio.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que caduca el permiso de conducción (MM/DD/AAAA), por ejemplo, 10/31/2009. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.
Estado	Estado del permiso (Activo o Inactivo). Elija el estado en la lista de opciones.

Acerca de los contactos bloqueados

Si su compañía desea evitar que un contacto reciba ninguna información, muestra ni ítem promocional de ningún producto, el administrador de la compañía puede bloquearlo. Cuando se bloquea un contacto, se recibe un mensaje de error al intentar realizar alguna de las siguientes acciones:

- Crear una nueva visita para ese contacto
- Enviar un registro de visita al contacto existente para ese contacto

  La visita al contacto puede estar planificada o en curso antes de que se bloquee al contacto. Si el contacto está bloqueado antes de enviar la visita al contacto, no puede enviarla.
- Agregar el contacto como asistente para una visita a la cuenta
- Enviar un registro de visitas a la cuenta existente si el contacto bloqueado es el contacto principal de la visita a la cuenta

  La visita a la cuenta puede estar planificada o en curso antes de que se bloquee al contacto principal para la visita. Si el contacto principal está bloqueado antes de enviar la visita a la cuenta, sólo puede enviar el registro de visita a la cuenta si especifica un contacto principal alternativo para la visita que no esté bloqueado.

Para obtener información sobre el bloqueo de contactos, consulte Bloqueo de contactos (en la página 335).

Bloqueo de contactos

Para bloquear un contacto, hay que seleccionar un valor en el campo Código de motivo de bloqueo en el registro del contacto. Los siguientes valores se proporcionan para el campo de manera predeterminada, pero su compañía puede agregar valores personalizados:

- **Negocio.** El contacto está bloqueado y no puede recibir información del producto ni muestras del producto a causa de una decisión empresarial de alto nivel.
- **No ver.** El contacto está bloqueado y no puede recibir información del producto ni muestras del producto a causa de una decisión empresarial que limita la visibilidad de los contactos en todos los conjuntos de productos.
- **No enviar.** El contacto está bloqueado y no puede recibir información del producto ni muestras del producto a causa de una decisión empresarial que no permite enviar ningún producto al médico.
- **RR.HH.** El contacto está bloqueado y no puede recibir información del producto ni muestras del producto a causa de una decisión de Recursos Humanos que no permite compartir ningún producto con el médico.
- **Legal.** El contacto está bloqueado y no puede recibir información del producto ni muestras del producto a causa de una revisión legal del contacto.

Para obtener información sobre la adición de valores personalizados a un campo, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328). Para obtener información sobre qué ocurre cuando se bloquea un contacto, consulte Acerca de los contactos bloqueados (en la página 335).

Antes de comenzar. El campo Código de motivo de bloqueo debe encontrarse en la página Detalle del contacto de su rol. Para obtener información sobre la adición de campos a los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticos (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificación de diseños de páginas dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431).

Para bloquear un contacto

1. Seleccione el contacto que desea bloquear.

   Para obtener información sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle del contacto, haga clic en Editar.
3. En la página Edición de contacto, en el campo Código de motivo de bloqueo, seleccione el código correspondiente.
4. Guarde los cambios.

Acerca de los productos bloqueados para contactos

Esta función es específica de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. El administrador de la compañía puede especificar el bloqueo de un contacto para que no reciba información, muestras ni ítems promocionales para uno o más productos. Puede ver los productos que están bloqueados para un contacto en una lista de sólo lectura en la sección de información relacionada de los productos bloqueados de la página Detalle de contacto. No puede agregar, actualizar, quitar ni eliminar registros de productos bloqueados en la sección de información relacionada de los productos bloqueados de la página Detalle del contacto.

NOTA: si la sección de información relacionada de los productos bloqueados no se ve en la página Detalle del contacto, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

Para obtener más información sobre el bloqueo de productos para contactos, consulte Productos bloqueados (en la página 708).

Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage

Como representante de ventas, puede enviar correos electrónicos de marketing a los contactos del cliente y oportunidades potenciales, individualmente o en listas, mediante Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y su producto complementario, Oracle Eloqua Engage. Debido a que el correo electrónico se envía mediante Oracle

Eloqua Engage, puede realizar un seguimiento del correo electrónico y utilizarlo en la calificación y evaluación de las oportunidades potenciales, y para ver si el destinatario ha abierto el correo electrónico. Para obtener más información sobre Oracle Eloqua Engage, visite el sitio web de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

NOTA: La compañía debe comprar las licencias necesarias para utilizar Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage son productos con licencia independiente de Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand no envía ninguna dirección de correo electrónico a Oracle Eloqua Engage para ningún contacto u oportunidad potencial que tenga la casilla de verificación No enviar nunca correo electrónico activada en la página Detalles del contacto o de la oportunidad potencial. Cualquier contacto u oportunidad potencial que cree en Oracle CRM On Demand puede recibir un correo electrónico de Oracle Eloqua Engage después de sincronizarlo con Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Oracle Eloqua Engage respeta cualquier configuración de exclusión que esté aplicada para el contacto u oportunidad potencial, como la anulación de la suscripción de un contacto para que deje de recibir correos electrónicos o comunicaciones similares. El contacto u oportunidad potencial recibe comunicaciones por correo electrónico sólo si ha borrado la configuración de No enviar nunca correo electrónico en Oracle CRM On Demand y que el contacto u oportunidad potencial se haya excluido o suscrito a las comunicaciones por correo electrónico según está registrado en Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

Limitaciones del número de correos electrónicos que puede enviar desde una lista

Existen límites en el número de correos electrónicos que puede enviar a la vez. Cuando Oracle CRM On Demand envía correos electrónicos desde una lista, el número de correos electrónicos que se envía está limitado al número de registros que aparece en la página actual que está visualizando en Oracle CRM On Demand. Si la lista está definida para mostrar 25 filas pero hay 100 registros en la lista completa, al hacer clic en Enviar correo electrónico mediante Engage, Oracle CRM On Demand envía 25 registros, ya que eso es lo que aparece en la página actual. Además, los exploradores limitan la longitud del parámetro que Oracle CRM On Demand puede transferir a Oracle Eloqua Engage en la URL a 2048 caracteres. Si la lista de direcciones de la URL excede los 2048 caracteres, recibirá un mensaje de error que le solicitará que reduzca el número de registros de la lista. Para Microsoft Internet Explorer, la longitud total de la URL está limitada a 2000 caracteres. Suponiendo que la longitud media del correo electrónico sea de 25 caracteres, se recomienda que no envíe más de 40 correos electrónicos a la vez para evitar estas limitaciones del explorador. Como práctica recomendada, envíe un máximo de 25 correos electrónicos a la vez desde una lista.

Antes de comenzar. Su rol de usuario debe incluir el privilegio Integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Si este privilegio no está activado para su rol, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care. Además, el administrador debe configurar el envío de correo electrónico como se describe en Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage (en la página 2050). También debe tener configuradas sus credenciales de inicio de sesión como Compañía, Nombre de usuario y Contraseña para Oracle Eloqua Engage.

Para enviar correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage

1. Vaya a la página Detalles del contacto, Lista de contactos, Detalle de oportunidad potencial o Lista de oportunidades potenciales.
2. En la parte superior de la página de lista o de detalles, haga clic en Enviar correo electrónico mediante Engage.

   Si activa la casilla de verificación No enviar nunca correo electrónico en una página Contacto u Oportunidad potencial, al hacer clic en Enviar correo electrónico mediante Engage en la página de detalles, recibirá un mensaje que indica que el campo No enviar nunca correo electrónico está activado y que, por lo tanto, el contacto u oportunidad potencial no recibirá el correo electrónico. Si hace clic en Enviar correo electrónico mediante Engage desde una página de lista, recibirá este mensaje sólo si todos los registros de la lista de contactos u oportunidades potenciales tienen la casilla de verificación No enviar nunca correo electrónico activada.

Si no ha rellenado el campo Correo electrónico en una página Contacto o Detalle de oportunidad potencial, al hacer clic en Enviar correo electrónico mediante Engage en la página de detalles, recibirá un mensaje de advertencia que le indicará que el campo Correo electrónico debe estar rellenado para continuar. Si hace clic en Enviar correo electrónico mediante Engage desde una página de lista, Oracle CRM On Demand sólo se envían los registros en la lista de contactos o lista de oportunidades potenciales que tengan el campo Correo electrónico establecido en Oracle Eloqua Engage.

3 En la pantalla de inicio de sesión de Oracle Eloqua Engage, introduzca sus credenciales y haga clic en Iniciar sesión.

SUGERENCIA: Haga clic en Recordarme para no tener que introducir las credenciales cada vez que acceda a Oracle Eloqua Engage.

4 Seleccione el nombre de plantilla para el correo electrónico de marketing en la ventana Seleccionar plantilla.

Oracle Eloqua Engage inserta las direcciones de correo electrónico para los contactos o las oportunidades potenciales que tienen el campo de correo electrónico relleno en Oracle CRM On Demand en el campo Para: del correo electrónico.

5 Revise el contenido del correo electrónico en la ventana de Engage y personalice su contenido según sea necesario.

6 Para enviar el correo electrónico, haga clic en Enviar en la ventana de Engage.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los correos electrónicos de marketing:

- Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage (en la página 2050)
- Sitio web de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Campos de contacto

La página Editar contacto le permite agregar contactos o actualizar los detalles de contactos existentes. En la página Editar contacto se muestra todo el conjunto de campos para un contacto.

CONSEJO: también puede editar información del contacto en la página Lista de contactos y en la página de detalles del contacto. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el contacto	
Cuenta	Cuenta a la que está vinculado el contacto. **NOTA:** es posible vincular un contacto con más de una cuenta; consulte Enlace de contactos con varias cuentas (en la página 330) para obtener más información.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto. Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico,

Campo	Descripción
	consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico (en la página 66).
Inclusión	Utilizado en EE.UU. y Europa para indicar que un cliente ha optado de forma explícita por participar en el uso compartido de su información o comunicados de marketing.
Exclusión	Utilizado en EE.UU. y Europa para indicar que un cliente ha optado de forma explícita por *no* permitir el uso compartido de su información o ha rechazado la recepción de comunicados de marketing.
Información detallada del contacto	
Tipo de contacto	Tipo de contacto, por ejemplo, Cliente potencial, Oportunidad potencial calificada, Cliente, Socio, Cliente y Competidor. El valor del cliente es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. **NOTA:** si selecciona el valor del cliente en este campo, el campo Cliente desde se rellena automáticamente con la fecha actual.
Departamento	Nombre del departamento del contacto.
Mánager	Nombre del gerente del contacto.
Fuente de oportunidad potencial	Fuente de oportunidad potencial del contacto como, por ejemplo, Anuncio, Correo ordinario, Correo electrónico, Sitio Web y Otros.
Campaña fuente	La campaña que generó el contacto. Si el contacto se crea mediante el proceso de conversión de oportunidades potenciales, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la oportunidad potencial. Si el contacto lo crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.
Nombre del asistente	Nombre del asistente del contacto.
Teléfono del asistente	Número de teléfono del asistente del contacto.
Privada	Indica que el contacto es privado y no lo pueden ver otros usuarios.
No enviar nunca correo electrónico	Indica que el contacto no desea recibir correo electrónico.
Título	Los valores predeterminados son: PHD, Doctor médico, Oficial dental, MBA, Enfermera registrada, R.T., Farmacéutico Farmacéutico, Experto en ciencia, Dentista, LPN y Experto en salud pública. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descripción
Potencial del mercado	Los valores predeterminados son Alto, Medio y Bajo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frecuencia de visita	Los valores predeterminados son No visitar, 1-2 veces/año, 3-4 veces/año y >5 veces/año. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ventas a la fecha	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ruta	Los valores predeterminados son Ruta 1, Ruta 2, Ruta 3 y Ruta 4. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Código de motivo bloqueado	Un valor en este campo indica que el contacto está bloqueado y no puede recibir ninguna información, muestras ni ítems promocionales de ningún producto. Para obtener más información sobre la funcionalidad de bloqueo de contactos, consulte Acerca de los contactos bloqueados (en la página 335) y Bloqueo de contactos (en la página 335).
Fecha de la última visita	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mejor hora para llamar	Indica la mejor hora del día para comunicarse con un contacto. Los valores predeterminados son Primera hora de la tarde, Primera hora de la mañana, Noche, Última hora de la tarde, Media mañana y Sábado. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Información adicional	
Campos de dirección de la cuenta	Dirección principal. Se hereda de la cuenta enlazada al contacto. Sólo lectura.
Campos de dirección del contacto	Dirección alternativa del contacto. **NOTA:** si el uso compartido de direcciones está configurado para su compañía, las direcciones de contacto serán de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para cumplir con los requisitos del uso compartido de direcciones. Otros usuarios de la compañía podrán ver los datos de direcciones compartidas de contactos privados. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Direcciones.
Propietario	El alias del propietario del registro de contacto. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan.

Campo	Descripción
	Puede compartir registros de contacto con otros usuarios a través de las páginas Equipo de contacto o Equipo de la cuenta. Para obtener información sobre el uso compartido de registros con otros usuarios, consulte Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160). Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Descripción	Información adicional sobre el contacto. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Sección disponible	
Diversificación actual de la inversión	Los valores predeterminados son Alto riesgo, Moderado y Conservador. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo	Los valores predeterminados son Conservación de capital, Ingresos, Ingresos/Crecimiento, Equilibrado, Crecimiento, Crecimiento agresivo y Diversificación internacional. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	Los valores predeterminados son Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Experiencia	Los valores predeterminados son Ninguna, Limitada, Buena y Generalizada. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Perfil de riesgo	Los valores predeterminados son Conservador, Moderado y Alto riesgo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Meta principal	Los valores predeterminados son Ahorros para educación hijos, Ahorros para la universidad, Nuevo hogar, Bienes acumulativos, Planificación de los bienes, Mantener mis activos y Jubilación. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Acontecimiento	Los valores predeterminados son Matrimonio, Nacimiento de hijo, Jubilación, Divorcio y Otros. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Período de inversión	Los valores predeterminados son Corto plazo, Medio plazo y Largo plazo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descripción
Nivel	Los valores predeterminados son Oro, Plata, Bronce, Los 100 mejores, Superior, Medio y Bajo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Pasivo (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Activo neto (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ingresos (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de activos	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gastos (total)	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Solvencia crediticia	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Los valores predeterminados son Soltero/a, Divorciado/a, Casado/a, Pareja, Separado/a, Viudo y Viuda. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Propiedad o alquiler	Los valores predeterminados son Propio o Alquiler. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor de la propiedad	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha de nacimiento	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rango impositivo	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID del cliente	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexo	Los valores predeterminados son F y M. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Por cuenta propia	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descripción
Cliente desde	Si Tipo de contacto está definido en Cliente, se rellena automáticamente con la fecha actual. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referido por	Persona a la que hace referencia el contacto. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fecha calificada	Se rellena automáticamente con la fecha actual. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado	Estado del contacto. Los valores predeterminados son Activo, Archivado automático y Archivado inoperativo. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profesión	Profesión del cliente. Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidades

Use las páginas de oportunidades para crear y actualizar oportunidades, así como para realizar un seguimiento de éstas. Las *Oportunidades* son oportunidades potenciales que, en algún momento, pueden incluirse en el pronóstico de ingresos.

Puede crear una oportunidad convirtiendo una pista calificada en una oportunidad, o bien puede crear una nueva oportunidad para una cuenta o un contacto existentes.

Los registros de oportunidades ayudan a gestionar el pipeline de ventas mientras trabaja para cerrar tratos. Toda la información de la oportunidad aparece en una ubicación que está enlazada a la pista, al contacto y a la información de la cuenta relacionados. Esta información proporciona una imagen completa de la oportunidad y del cliente.

Acerca de las oportunidades y los pronósticos

Una *oportunidad* es una transacción de generación ingresos potenciales que se puede incluir en las ventas pronosticadas cuando alcanza un punto específico en el proceso de ventas. Para poder incluir un registro de ingresos por oportunidad o por producto en un pronóstico, el registro debe tener una fecha de cierre dentro del período de pronóstico y debe ser propiedad de un participante del pronóstico. Los períodos y los participantes del pronóstico se determinan durante la definición del pronóstico. Para obtener más información sobre pronósticos, consulte Pronósticos (en la página 365).

NOTA: la compañía puede configurar diferentes procesos de ventas para diferentes roles y tipos de oportunidad. El proceso de ventas basado en el tipo de oportunidad sustituye el proceso de ventas predeterminado basado en el rol de usuario. Al crear una oportunidad, el proceso de ventas predeterminado del rol de usuario se asigna a la oportunidad. Si selecciona un tipo de oportunidad que tiene un proceso de ventas asignado, el proceso de ventas de la oportunidad se determina en función del tipo de oportunidad seleccionado.

Consejos para gestionar los registros de oportunidades

Actualizar la información de la oportunidad mientras trabaja para cerrar un trato facilita una comunicación clara en el equipo y asegura la exactitud de los pronósticos e informes. Es especialmente importante mantener actualizados determinados campos de la página Detalles de la oportunidad.

- Los campos Ingresos, Fecha de cierre y Etapa de ventas son esenciales para realizar un seguimiento de la historia del pipeline y sirven para analizar las tendencias y para el pronóstico.
- Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, seleccione la casilla de verificación Pronóstico en un registro de oportunidad para agregar la oportunidad a los ingresos pronosticados en el momento oportuno del proceso de ventas. En cambio, si la compañía basa sus pronósticos en productos, seleccione la casilla de verificación Pronóstico en los productos vinculados.

Etapas de ventas

Cada proceso de ventas viene definido por etapas específicas. Cada etapa de ventas tiene ciertos resultados y actividades, o tareas que se deben completar antes de que la oportunidad pase a la siguiente etapa de ventas. Al trabajar en una oportunidad, la evalúa con relación a criterios claramente definidos para cada fase del ciclo de ventas de la compañía.

- A medida que se cumplan los criterios, actualice el campo Etapa de ventas en su registro de oportunidad.
- El campo % de probabilidad del registro de oportunidad muestra de manera predeterminada el valor relacionado con la etapa de ventas seleccionada para la oportunidad. Si es necesario, puede cambiar este valor para reflejar mejor su oportunidad concreta mientras se encuentra en esa etapa de ventas. Si cambia la etapa de ventas, el valor del campo % de probabilidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado para la nueva etapa de ventas, a no ser que utilice la función de actualización masiva para cambiar la etapa de ventas. Si utiliza la función de actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas.
- El campo Ingresos esperados muestra un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad. Esta cifra sirve para obtener pronósticos.
- Actualice el campo Siguiente paso para reflejar los criterios para la siguiente etapa en el ciclo de ventas.

Acerca de las etapas de ventas en búsquedas y filtros de lista

Las etapas de ventas que puede seleccionar en los criterios de búsqueda y los filtros de lista se determinan del siguiente modo:

- En una búsqueda de destino del tipo de registro Oportunidad en la barra de acción, si el campo Etapa de ventas está disponible como campo de búsqueda, solo puede seleccionar las etapas de ventas asociadas con el proceso de ventas especificado para el rol de usuario o las etapas de ventas para el proceso de ventas predeterminado, si no se ha especificado ningún proceso de ventas para el rol. Las etapas de ventas disponibles no están limitadas en función del tipo de oportunidad, incluso aunque el campo Tipo de oportunidad esté disponible como un campo de búsqueda en la barra de acción y seleccione un tipo de oportunidad para la búsqueda.
- En una búsqueda avanzada del tipo de registro Oportunidad, puede seleccionar cualquiera de las etapas de ventas que existen en Oracle CRM On Demand como valores de filtro para el campo Etapa de ventas. Los valores de filtro disponibles no están limitados a las etapas de ventas para un proceso de ventas específico, aunque se especifique un proceso de ventas predeterminado para el rol o seleccione un tipo de oportunidad como filtro para la búsqueda.
- Al configurar un filtro de lista para el tipo de registro Oportunidad, puede seleccionar cualquiera de las etapas de ventas que existen en Oracle CRM On Demand como valores de filtro para el campo Etapa de ventas. Los valores de filtro disponibles no están limitados a las etapas de ventas para un proceso de ventas específico, aunque se especifique un proceso de ventas predeterminado para el rol o seleccione un tipo de oportunidad como filtro para la lista.

Generación de pronósticos

Cuando Oracle CRM On Demand genera pronósticos, determina los registros, campos y datos que se incluirán en función del método de pronóstico elegido. Si se cumplen determinadas condiciones, incluirá dichos registros en los pronósticos:

- **Fecha de cierre**. Oracle CRM On Demand comprueba que la fecha de cierre del registro ingresos por oportunidad o por producto se encuentre dentro del período de pronóstico:
  - Si los pronósticos de la compañía se basan en ingresos por oportunidad, el registro de oportunidad (por sí solo o vinculado a otros productos) debe mostrar una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
  - Si los pronósticos de la compañía se basan en ingresos por producto, el registro de ingresos por producto debe mostrar una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
- **Ingresos previstos**. Oracle CRM On Demand calcula los datos de pronóstico de ingresos previstos como se indica a continuación:

  Suma el total de los campos Ingresos previstos en los registros de ingresos por oportunidades o por productos y muestra los totales en el campo Ingresos previstos del registro Pronóstico.

  NOTA: para que los ingresos previstos por oportunidad reflejen con exactitud los ingresos previstos según los productos de la oportunidad, debe estar seleccionada la opción Promedio de Probabilidad de Producto Activado en el perfil de la compañía. Al activar la funcionalidad de promedio para la probabilidad del producto, se garantiza que el porcentaje de probabilidad (según está registrado en el campo % de probabilidad) para cada registro de ingresos por producto se incluya como parte del cálculo. Asimismo, a menos que esté seleccionada la opción Activar la actualización automática de totales de la oportunidad en el perfil de la compañía, debe hacer clic en el botón Actualizar totales de la oportunidad para actualizar los ingresos previstos de la oportunidad. Para obtener más información sobre la actualización de totales de la oportunidad, consulte Enlace de productos con oportunidades (consulte Linking Products to Opportunities en la página 351).
- **Pipeline**. Oracle CRM On Demand calcula los datos de pronóstico de pipeline de este modo: calcula el total de los campos Ingresos, ya sea para los registros de ingresos por oportunidad o por producto, para todos los negocios potenciales dentro del período de pronóstico, y muestra la suma en el campo Pipeline del registro de pronóstico.

  NOTA: para los ingresos por productos periódicos, sólo se incluyen los ingresos correspondientes al período de pronóstico, no los ingresos totales por productos.
- **Pronóstico**. Oracle CRM On Demand recupera los datos del campo Ingresos de los registros con la casilla de verificación Pronóstico activada y muestra la suma en el campo Pronóstico del registro de pronóstico:
  - Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, se incluirán los registros de oportunidad con la casilla de verificación Pronóstico activada.
  - Si la compañía basa sus pronósticos en productos, se incluirán los registros de ingresos por productos con la casilla de verificación Pronóstico activada.

    NOTA: el indicador Pronóstico indica que hay una alta probabilidad que la oportunidad se cierre. Por lo tanto, cuando se selecciona este indicador, los ingresos correspondientes se incluye en los totales de ingresos pronosticados.

    El indicador Pronóstico no determina si un registro de ingresos por oportunidad o por producto es parte del registro total del pronóstico.
- **Ingresos cerrados**. Para los registros de oportunidad con una etapa de ventas Cerrada/Ganada, Oracle CRM On Demand recupera los datos del campo Ingresos de estos registros y muestra los totales en el campo Ingresos cerrados del registro Pronóstico:
  - Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, se incluirán los registros de oportunidad con una fecha de cierre dentro del período de pronóstico.
  - Si la compañía basa sus pronósticos en productos, se incluirán los registros de ingresos por producto con una fecha de inicio/cierre dentro del período de pronóstico.

    NOTA: para los ingresos por productos recurrentes, sólo se incluyen los ingresos correspondientes al período de pronóstico, no los ingresos totales por productos.

Trabajar con la página inicial de oportunidades

La Página inicial de oportunidades constituye el punto de partida para gestionar oportunidades.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una oportunidad

Puede crear una oportunidad haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis oportunidades visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de la oportunidad (consulte Campos de oportunidad en la página 362).

Trabajar con listas de oportunidades

En la sección Listas de oportunidades aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas las oportunidades	Todas las oportunidades a las que puede acceder
Todas las oportunidades cerradas	Oportunidades en las que el campo Etapa de ventas está establecido en Cerrada/Ganada
Todas las oportunidades grandes	Oportunidades en las que los ingresos son superiores a 100.000
Oportunidades creadas recientemente	Todas las oportunidades a las que puede acceder, ordenadas por fecha de creación
Oportunidades modificadas recientemente	Todas las oportunidades a las que puede acceder, ordenadas por fecha de modificación
Mis oportunidades de pronóstico	Oportunidades en las que la casilla de verificación Pronóstico está seleccionada
Mis oportunidades	Oportunidades donde su nombre aparece en el campo Propietario
Mis oportunidades principales	Oportunidades que posee en las que el campo Prioridad está establecido en Alto
Mis oportunidades creadas recientemente	Todas las oportunidades que ha creado, ordenadas por fecha de creación
Mis oportunidades recientemente modificadas	Todas las oportunidades que ha modificado, ordenadas por fecha de creación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de las oportunidades visualizadas recientemente

La sección Mis oportunidades visualizadas recientemente muestra las oportunidades visualizadas recientemente.

Trabajar con tareas relacionadas con las oportunidades

En la sección Mis tareas relacionadas con oportunidades abiertas aparecen las tareas que se le han asignado ordenadas por vencimiento y, después, por prioridad. Los encargados de establecer el vencimiento y la prioridad son usted o el administrador. La prioridad de la tarea, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo, se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para la prioridad alta, ninguna flecha para la media y una flecha hacia abajo para la baja.

NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- Para revisar una tarea, haga clic en el enlace Asunto.
- Para revisar la oportunidad con la que está asociada la tarea, haga clic en el nombre de la oportunidad.
- Si desea ampliar la lista de tareas, haga clic en Mostrar la lista completa.

Uso de informes para analizar el pipeline

Es posible que aparezcan una o varias secciones de informe en su página inicial de oportunidades. El administrador de la compañía puede especificar qué secciones de informe desea que aparezcan en la página. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, aparece la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual, en la que se muestra un análisis trimestral del pipeline en forma de gráfica. Para obtener información acerca de la utilización de la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual, consulte Análisis del pipeline (en la página 357).

Adición de secciones a la página inicial de oportunidades

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de oportunidades, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de oportunidades.

Para agregar secciones a la Página inicial de oportunidades

1. En la página inicial de oportunidades, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de oportunidades, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de oportunidades

Para gestionar oportunidades, realice las siguientes tareas:

- Reasignación de oportunidades (en la página 348)
- Seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades (en la página 349)
- Acceso a Tutorial del proceso de ventas (consulte Acceder a la guía del proceso de ventas en la página 350)
- Enlace de productos con oportunidades (consulte Linking Products to Opportunities en la página 351) (permite realizar un seguimiento de los ingresos por producto)
- Análisis del pipeline (en la página 357)
- Creación de una solicitud de precios especial a partir de una oportunidad (en la página 357)
- Especificación de oportunidades principales y secundarias (en la página 358)
- Creación de un registro del negocio a partir de una oportunidad (en la página 359)
- División de los ingresos de oportunidad entre los miembros del equipo (en la página 359)
- Seguimiento de activos (en la página 308) (permite el enlace de productos a oportunidades como activos)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)
- Uso de guiones de evaluación (en la página 185)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de las etapas de venta y la característica de actualización masiva (en la página 361)
- Cómo trabajar con Oracle Social Network (en la página 462)

Reasignación de oportunidades

Si su nivel de acceso se lo permite, puede reasignar manualmente una oportunidad cambiando el propietario o el libro personalizado principal en el registro de oportunidad.

NOTA: en función del modo de propiedad de registros que configure el administrador de la compañía para el tipo de registro Oportunidad, podrá asignar un registro de oportunidad de un propietario o a un libro personalizado principal; sin embargo, no podrá asignar un registro de oportunidad a un propietario y a un libro personalizado principal. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Si la compañía utiliza el administrador de asignaciones y el tipo de registro Oportunidad está configurado en el modo usuario o mixto de propiedad de registros, también podrá reasignar una oportunidad a un nuevo propietario seleccionado la casilla de verificación Reasignar oportunidad en la solicitud.

Para reasignar una oportunidad

1. Seleccione la oportunidad que desee reasignar.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
3. En la página Editar oportunidad, realice una de las siguientes acciones:
   - En el campo Propietario o Libro,, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione otro usuario o libro en la ventana de búsqueda.
   - Seleccione la casilla de verificación Reasignar oportunidad para ejecutar el administrador de asignaciones para reasignar la oportunidad.

   NOTA: El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
4. Guarde los cambios.

NOTA: el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

Seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades

Oracle CRM On Demand proporciona áreas donde se puede realizar un seguimiento de la información sobre socios o competencia de las oportunidades. Por ejemplo, puede realizar un seguimiento de las compañías (cuentas) con las que trabaja con la oportunidad XYZ o de las compañías (cuentas) con las que compite con la oportunidad XYZ.

Para ello, primero debe vincular la cuenta que actúa como socio o competencia al registro de la oportunidad. (Puede vincular tantas cuentas de socios o competencia como desee.) A continuación, agregue información a la página Editar socio de la oportunidad o Editar competencia de la oportunidad correspondientes al socio o la competencia, por ejemplo, sus puntos fuertes y sus puntos débiles.

Antes de comenzar. Cree un registro de cuenta para cada socio o competencia que desee vincular a la oportunidad. Para obtener más información sobre cómo agregar registros, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55).

Para realizar un seguimiento de la información de socios y competencia

1. Seleccione la oportunidad.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Socios de oportunidades o Competidores de oportunidades y realice una de las siguientes acciones:
   - Para vincular una cuenta, haga clic en Agregar.
   - Para actualizar información, haga clic en el enlace Editar que hay junto al socio o la competencia existentes.

3 En la página Editar competencia de la oportunidad o Editar socio de la oportunidad, especifique la información necesaria.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información de socios o competencia.

Campo	Comentarios
Socio de oportunidad	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como socio con esta oportunidad. Es un campo necesario.
Competidor de oportunidad	Haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la cuenta de cuya relación e información desea realizar un seguimiento como competencia de esta oportunidad. Es un campo necesario.
Rol	Seleccione una opción que defina la relación entre la oportunidad y esta cuenta.
Invertir rol	Seleccione una opción que defina el rol o la relación inversos.
Fecha de inicio	Puede usar este campo para registrar la fecha de inicio de una asociación. La fecha predeterminada es la de hoy. Es un campo necesario.
Fecha final	Utilice este campo para registrar la fecha de vencimiento de una asociación.
Contacto principal	Contacto clave de socio o competidor para esta oportunidad.

4 Guarde el registro.

Acceder a la guía del proceso de ventas

En cada etapa de ventas de una oportunidad, es posible que su compañía necesite recopilar información específica según sus prácticas empresariales. Para ayudarle a completar la información, el administrador de la compañía puede configurar tareas de seguimiento, solicitar que rellene datos específicos y agregar información para que la revise en cada etapa del proceso de ventas.

Nota: Su compañía puede configurar diferentes procesos de ventas (etapas, probabilidades e información de guía) para diferentes roles y tipos de oportunidad. Por ejemplo, si algunos representantes de ventas venden productos y otros venden servicios, es posible que estén enlazados a diferentes roles y por ello verán diferentes opciones para las etapas de ventas y diferentes pautas en la guía del proceso de ventas.

Para acceder a la información del tutorial con las etapas de ventas.

1 Seleccione la oportunidad.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el botón Tutorial.

3 Consulte la página Tutorial del proceso para obtener la información que ha configurado el administrador de su compañía y actualizar el registro de oportunidad acorde a dicha información.

CONSEJO: Puede imprimir la información haciendo clic con el botón derecho del ratón en la página Guía del proceso.

NOTA: Para obtener más información, haga clic en Ver en la fila de un archivo adjunto en la sección Recursos útiles.

4 Para actualizar la oportunidad, haga clic en Editar y consulte la información del registro para seguir las instrucciones del tutorial.

5 Guarde el registro de oportunidad.

6 Al actualizar el campo Etapa de ventas, la aplicación le solicita rellenar los campos obligatorios. Además, algunos campos pueden mostrar valores predeterminados, pero se pueden actualizar.

7 Haga clic en Cerrar en la ventana Tutorial del proceso.

Si el administrador de su compañía lo ha configurado así, se añaden algunas tareas a esta oportunidad y a la cuenta enlazada a esta oportunidad al guardar el registro.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 1731)

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: Si su rol de usuario tiene el privilegio Campos disponibles editables para actualización masiva en el diseño de página y no tiene el privilegio Actualización masiva de cualquier campo, el conjunto de campos que puede actualizar a través de la función Actualización masiva está restringido. 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 (consulte Actualizar grupos de registros en la página 164).

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.
- Para actualizar un grupo de registros, su rol de usuario debe tener al menos uno de los siguientes privilegios: Actualización masiva de cualquier campo o Campos disponibles editables para actualización masiva disponibles en el diseño de página.

To link products to opportunities

1. Select the opportunity.

   For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

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 (consulte Actualizar los registros vinculados desde registros principales en la página 135).)

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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

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 (consulte Actualizar los registros vinculados desde registros principales en la página 135).)

3 On the Opportunity Product Revenue Edit page:

a Fill in the Quantity, Purchase Price, and Start/Close Date fields.

b Make sure that the date in the Start/Close Date field falls within the forecast period, and that the record is owned by a forecast participant.

c Select the Forecast check box to indicate that you want this record information to contribute to your forecast revenue totals.

d If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.

4 Save the record.

NOTE: If a product is not sold, you can update the associated Start/Close date and deselect the Forecast check box on the Product Revenue page for that product to prevent the revenue for the product from being added to your company's forecasts. Alternatively, if one of several products linked to the opportunity is on hold, you can remove the product from the opportunity, and create another opportunity for that product to prevent its revenue from being included in the forecast.

To update a group of opportunity product revenue records

1 In the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:

- If you want to update only the records that are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, then click Mass Update.
- If you want to update more records than are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, click Show Full List to open the list of opportunity product revenue records, and then click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page.

  NOTE: When you click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page, only the records that are displayed in the Opportunity Product Revenue List page are available for you to update. For example, if you display only 10 records in the Opportunity Product Revenue List page, then only those 10 records are available for you to update. You can display a maximum of 100 records in the Opportunity Product Revenue List page. If there are more than 100 records in the list, then you can repeat the task until all of the records are updated.

2 In Step 1, clear the check box for the records you do not want to update, and then click Next.

3 In Step 2, select the fields that you want to update, and enter new values for those fields.

You can select up to five fields to update to new values. To remove existing values from a field, leave the Value column blank in Step 2.

4 Click Finish.

Opportunity Product Revenue Fields

The following table describes field information for product revenue. Your administrator can add, relabel, or delete fields, so the fields you see might differ from those in this table.

CAUTION: If your company bases its forecasts on products, the information that you enter for product revenue can affect its calculations.

Field	Description
Key Product Information	
Product	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.

Field	Description
Purchase Price	Product price.
Revenue	The quantity multiplied by the purchase price. The revenue cannot be overwritten. This field affects the forecasts for opportunity products.
Product Category	Category carried over with the product definition. This field is read-only by default on opportunity product revenue records, but your administrator can make the field editable. 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: ■ 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. ■ 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. 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.
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.
Type	Type carried over with the product definition. Read-only.
Status	Status carried over with the product definition. Read-only.
Description	Additional information about the product. Limit of 250 characters.
Recurring Revenue Information	

Field	Description
Start/Close Date	This date is carried over from the close date on the opportunity. For the product revenue item, this date is the expected close date. For a recurring product, this date is the start date. For a recurring product with a close date that ends on the last day of the month and a start date of mid-month, add one record for the full recurring price and another record for the prorated order. For example: You start supplying paper to a company on May 15th. After that, you will be sending $500 worth of paper at the end of each month through the end of the year. For the mid-month order, add a product record with these values: Revenue = $250 Quantity = 1 For the recurring order, add a second product record with these values: Revenue = $500 Quantity = 1 Frequency = Monthly #of Periods = 7 (June through December).
Frequency	Frequency for a recurring product. The term *bi-weekly* means once every two weeks. When you populate this field, you must also populate the # of Periods field.
# of Periods	Number of periods for the recurring product revenue. Recurring revenue can support a maximum of 260 periods. The length of time that is covered by the total number of periods varies based on the frequency selected (in the Frequency field). For example, if you have weekly recurring revenue you can track revenue for up to five years. **NOTE:** When you populate this field, you must also populate the Frequency field.
Sales Information	
Sales Stage	Read-only. Sales Stage carried over from the opportunity.
Probability	Probability of a successful outcome for the product sale. The initial value in this field is carried over from the sales stage of the opportunity. You can change the value, if needed, to better reflect your particular product. When the sales stage changes, the value in the Probability field for the opportunity record displays the value related to the new sales stage by default, but the value in the Probability field for the product is not overwritten. **NOTE:** If the Mass Update feature is used to change the sales stage for one or more opportunities, then the value in the Probability percentage field for the opportunities is not updated to the default probability percentage for the new sales stage.
Expected Revenue	A currency value that is calculated based on the Revenue field multiplied by the value in the Probability percentage field.

Field	Description
Account	Account linked to this opportunity. Read-only.
Owner	Person assigned to this opportunity. This value defaults to the opportunity owner. Subsequent changes to the opportunity owner are not reflected in this field. Generally, the owner can update record details, transfer the record to another owner, or delete the record. However, access levels can be adjusted to restrict or expand a user's access. This value affects which records are included in forecasts, as well as in the reports that you or your managers run in the Analytics pages. Each record has only one owner. However, opportunity records can be shared with other users through Opportunity Team or Account Team pages. For instructions, see Sharing Records (Teams) (consulte Uso compartido de registros (Equipos) en la página 160).
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.

Análisis del pipeline

En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, la sección Análisis por pipeline para el trimestre actual de la página inicial de oportunidad muestra un análisis trimestral del pipeline en formato de gráfica. Puede utilizar este análisis para ayudarle a identificar oportunidades y retos. En esta sección de la página inicial de oportunidades, puede colocar el puntero en la gráfica para ver la información específica, hacer clic en un segmento para revisar un informe detallado, o cambiar las categorías en la lista desplegable para ver diferentes informes de análisis de ingresos y oportunidades. Por ejemplo, puede generar un análisis que muestre el número de oportunidades por región.

También puede hacer alguna de las siguientes acciones:

- Utilizar este análisis para ver en qué punto están sus negocios en el ciclo de ventas, para que pueda tomar las medidas oportunas cuando sea necesario.
- Filtrar por Promedio de días en cada etapa para ver si los negocios se atascan y dónde lo hacen.
- Filtrar por Nº de oportunidades para ver cuántas oportunidades hay en cada etapa del ciclo de ventas.
- Mostrar una lista de los negocios en cada etapa para ayudarle a centrarse en las áreas que requieren su atención.
- Vaya al cuadro de mandos Pipeline para ver perspectivas históricas y comparativas sobre su rendimiento global.

Creación de una solicitud de precios especial a partir de una oportunidad

Puede crear una solicitud de precios especiales de una oportunidad.

Nota: esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de comenzar. En la aplicación estándar, no aparece la solicitud de precios especiales de las oportunidades. Para agregarlo a la página Detalles de la oportunidad, el administrador de la compañía debe conceder acceso de sólo lectura a la información relacionada con las oportunidades para el rol. A continuación, debe hacer clic en el enlace Editar diseño en la página Detalles de la oportunidad y agregar la solicitud de precios especiales como una sección de información relacionada (consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824)).

Para crear la solicitud de precios especiales para una oportunidad

1. Seleccione la oportunidad.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la información relacionada con la solicitud de precios especiales y haga clic en Nuevo.
3. En la página Detalles de producto de precios especiales, introduzca la información necesaria y guarde el registro.

   Para obtener más información sobre los campos, consulte Campos de producto de precios especiales (en la página 520).

Especificación de oportunidades principales y secundarias

Puede indicar jerarquías de oportunidades, como una oportunidad de ventas que tiene varios componentes, especificando una relación principal/secundaria. Puede crear la oportunidad principal a partir de la secundaria o crear la oportunidad secundaria a partir de la principal.

Si elimina una oportunidad principal que tiene suboportunidades relacionadas, la asociación entre los registros principal y secundario se elimina, pero las oportunidades secundarias permanecen como registros activos. El campo ID exclusivo externo de oportunidad principal sigue relleno para el registro de oportunidad secundaria en caso de que la oportunidad principal se restaure más tarde desde la página Ítems eliminados.

Si asocia una oportunidad secundaria a un nuevo registro de oportunidad principal, los campos ID de oportunidad principal, Oportunidad principal e ID exclusivo externo de oportunidad principal se rellenan con los valores del nuevo registro. Si se restaura el registro principal original, no se vuelve a asociar al registro secundario.

Si se elimina una sola oportunidad secundaria, la oportunidad principal y cualquier oportunidad secundaria adicional permanecen como registros activos, y la oportunidad secundaria eliminada se mueve a la página Ítems eliminados. La oportunidad secundaria eliminada ya no se muestra en la lista de información relacionada de suboportunidades de la oportunidad principal, pero los valores de los campos ID de oportunidad principal, Oportunidad principal e ID exclusivo externo de oportunidad principal siguen rellenos en el registro de la oportunidad secundaria eliminada.

En los siguientes procedimientos se describe cómo especificar oportunidades principales y secundarias:

Para especificar una oportunidad principal

1. Seleccione una oportunidad para que sea la oportunidad secundaria.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
3. En la página de edición de oportunidades, haga clic en el icono de búsqueda situado junto al campo Oportunidad principal.
4. En la ventana Búsqueda, seleccione o cree la oportunidad principal.
5. Guarde el registro.

Para especificar una oportunidad secundaria

1. Seleccione una oportunidad para que sea la oportunidad principal.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la oportunidad, desplácese a la sección Suboportunidades y haga clic en Nueva.

3 En la página Edición de oportunidad, cree la oportunidad secundaria.
4 Guarde el registro.

Para quitar o eliminar una jerarquía de oportunidades

1 Seleccione la oportunidad secundaria.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar oportunidades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2 En la página Detalles de la oportunidad, haga clic en Editar.
3 En el campo Oportunidad principal, elimine el valor actual, introduzca un nuevo valor o utilice el icono de búsqueda para elegir un nuevo valor.
4 Guarde el registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Búsqueda de registros (en la página 80)
- Campos de oportunidad (en la página 362)

Creación de un registro del negocio a partir de una oportunidad

Puede crear un registro de negocio de una oportunidad.

Nota: esta función sólo está disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de comenzar. En la edición estándar de Oracle CRM On Demand, no aparece la sección Registros del negocio en la página Detalles de la oportunidad. Para agregarlo a la página Detalles de la oportunidad, el administrador de la compañía debe conceder acceso de sólo lectura a la información relacionada con las oportunidades para el rol. A continuación, debe hacer clic en el enlace Editar diseño en la página Detalles de la oportunidad y agregar el registro del negocio como una sección de información relacionada (consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824)).

Para crear un registro de negocio de una oportunidad

1 Seleccione la oportunidad.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2 En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la información relacionada con los registros del negocio y haga clic en Nuevo.
3 En la página Editar registro de negocio, introduzca la información necesaria.

   Para obtener más información sobre los campos, consulteCampos de registro del negocio (en la página 497). Para obtener información sobre la asociación de registros del negocio existentes y para cambiar asociaciones existentes entre los dos, consulte Asociación de registros del negocio con oportunidades (consulte Asociación de registros del negocio a oportunidades en la página 494).

División de los ingresos de oportunidad entre los miembros del equipo

Puede dividir los ingresos de una oportunidad entre los miembros de equipo de oportunidad. El tipo Pronóstico ingr. por oport. utiliza estas divisiones de ingresos para calcular los ingresos anotados en el registro de oportunidad. Para obtener más información sobre pronósticos, consulte Pronósticos (en la página 365) y Acerca de las oportunidades y los pronósticos (en la página 343). Para obtener más información sobre los equipos de oportunidad, consulte Acerca de los equipos de oportunidad (consulte Acerca de los equipos de la oportunidad en la página 360).

Para dividir los ingresos de oportunidad entre los miembros de equipos

1. Seleccione la oportunidad.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar oportunidad, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la oportunidad, desplácese hasta la sección de equipo de oportunidad y realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar un miembro de equipo, haga clic en Agregar usuarios.
   - Para actualizar la información de los miembros de equipo, haga clic en Editar usuarios.
3. En la página Editar usuarios de equipo de oportunidad:
   a. Para cada miembro de equipo, introduzca la información en los campos necesarios, incluido el campo División del porcentaje.
   b. (Opcional) Haga clic en el botón Desglosar división para distribuir el porcentaje de división equitativamente entre los miembros de equipo.
   c. (Opcional) Haga clic en el botón Actualizar totales para volver a calcular los ingresos divididos y los totales.

   NOTA: los botones Actualizar totales y Desglosar división no son visibles salvo que se seleccione Activar división de ingresos por oportunidad en el perfil de la compañía. Consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223).
4. Guarde el registro.

Campos de equipo de oportunidad

La siguiente tabla describe algunos de los campos para equipos de oportunidad.

Campo	Comentarios
División del porcentaje	Este campo muestra el porcentaje de ingresos de cada miembro de equipo. El valor predeterminado es 100% para el propietario de la oportunidad y 0% para los otros miembros de equipo.
Dividir ingresos	Se trata de un campo calculado de sólo lectura. Los ingresos divididos se calculan multiplicando los ingresos de oportunidad por el porcentaje del campo División de porcentaje.
Rol de usuario	Seleccione una opción que defina la relación entre el miembro de equipo y el equipo de oportunidad. Es un campo necesario.
Acceso a las oportunidades	Designa el acceso de un miembro de equipo al registro de oportunidad. Es un campo necesario.

Acerca de los equipos de la oportunidad

En el caso de algunos tipos de registros, como las cuentas, los contactos y las oportunidades, se puede permitir a un equipo de usuarios que compartan un registro. Para permitir que un usuario comparta un registro, primero debes añadir el usuario a un equipo del registro seleccionado. A continuación, especifique el nivel de acceso que debe tener el usuario con respecto al registro, y los registros enlazados especificados.

Tenga presente los siguientes aspectos relativos a equipos de la oportunidad, equipos de cuentas y el acceso a los registros de la oportunidad:

- Si la herencia de equipo está habilitada para el tipo de registro de Oportunidad (es decir, está seleccionada la casilla de control Activar herencia de equipo principal para Oportunidad en la página Perfil de la Compañía), cuando se vincula una oportunidad a una cuenta, se agregan automáticamente los miembros del equipo de la cuenta al equipo de oportunidad.
- Si no desea que se agregue un usuario al equipo de oportunidad de forma automática cuando el registro de oportunidad se enlace a una cuenta, asegúrese de que no esté activada la herencia de equipo para el tipo de registro de Oportunidad.

Puede agregar usuarios a equipos de oportunidad de las siguientes maneras:

- Haciendo clic en el botón Agregar usuarios en la página Detalles del registro.
- Utilizando Administrador de asignaciones. Para obtener más información, consulte Acerca de las reglas de asignación (en la página 1708).
- Convirtiendo una oportunidad potencial en una oportunidad y seleccionando la opción para copiar el equipo de oportunidad potencial en la oportunidad. El administrador determina si el diseño de la conversión de oportunidades potenciales para su rol permite copiar el equipo de oportunidad potencial en la oportunidad cuando se convierte la oportunidad potencial.
- Utilizando grupos. Para obtener más información, consulte Gestión de grupos (en la página 1593).

Para garantizar que un usuario no disponga de acceso a las oportunidades enlazadas a una cuenta, deberá asegurarse de que no se otorgue acceso al usuario a través de uno o más de los siguientes métodos:

- El usuario no está en el equipo de oportunidad.
- El usuario no tiene ningún subordinado que esté en el equipo de oportunidad.
- El usuario no ha sido delegado por otro usuario con acceso a oportunidades.
- La oportunidad no está en ningún libro del que el usuario sea miembro, ni en ningún libro secundario.
- El usuario no tiene acceso a los registros de oportunidad desde la configuración de rol.
- El nivel de acceso del tipo de registro para la cuenta relacionada con la oportunidad se define en cualquier opción, salvo en las siguientes: Sin acceso o Heredar principal.

Acerca de las etapas de venta y la característica de actualización masiva

Cuando utilice la característica de actualización masiva para actualizar el campo Etapa de ventas en los registros de oportunidades, los valores que puede seleccionar en el campo Etapa de ventas de un registro se determinan por lo siguiente:

- El valor del campo Tipo de oportunidad
- El proceso de ventas predeterminado asignado al rol de usuario, si hay alguno

Si el campo Tipo de oportunidad de un registro de oportunidad está en blanco, y no selecciona un tipo de oportunidad al actualizar el registro mediante una actualización masiva, ocurre lo siguiente:

- Si se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas de ese proceso de ventas se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas del paso 2 de la actualización masiva.
- Si no se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas del proceso de ventas predeterminado de la compañía se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas del paso 2 de la actualización masiva.

Si el campo Tipo de oportunidad de un registro de oportunidad ya está rellenado, o si selecciona un tipo de oportunidad al actualizar el registro mediante una actualización masiva, ocurre lo siguiente:

- Si un proceso de ventas específico está asociado al tipo de oportunidad, las etapas de ventas de ese proceso de ventas se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas del paso 2 de la actualización masiva.
- Si un proceso de ventas específico no está asociado al tipo de oportunidad, ocurre lo siguiente:

- Si se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas de ese proceso de ventas se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas del paso 2 de la actualización masiva.
- Si no se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas del proceso de ventas predeterminado de la compañía se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas del paso 2 de la actualización masiva.

Si el campo Tipo de oportunidad de un registro de oportunidad ya está rellenado, pero borra el valor de este campo al actualizar el registro mediante una actualización masiva, ocurre lo siguiente:

- Si se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas de ese proceso de ventas se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas del paso 2 de la actualización masiva.
- Si no se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas del proceso de ventas predeterminado de la compañía se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas del paso 2 de la actualización masiva.
- Si no actualiza el campo Etapa de ventas mediante la actualización masiva, el campo Etapa de ventas del registro de oportunidad no cambia al finalizar la actualización masiva. Sin embargo, en la siguiente ocasión en la que un usuario intenta actualizar el valor del campo Etapa de ventas en la oportunidad editándola en línea o en la página Edición de oportunidad, los valores que se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas se determinan de la siguiente manera:
  - Si se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas de ese proceso de ventas se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas.
  - Si no se asigna un proceso de ventas predeterminado a su rol de usuario, las etapas de ventas de ese proceso de ventas predeterminado de la compañía se pueden seleccionar en el campo Etapa de ventas.

Para obtener más información sobre el uso de la característica de actualización masiva, consulte Actualización de grupos de registros (consulte Actualizar grupos de registros en la página 164).

Campos de oportunidad

La página Editar oportunidad le permite agregar oportunidades o actualizar los detalles de oportunidades existentes. En la página Editar oportunidad se muestra todo el conjunto de campos para una oportunidad.

CONSEJO: también puede editar información de la oportunidad en la página Lista de oportunidades y en la página Detalles de la oportunidad. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

PRECAUCIÓN: la información que especifique para las oportunidades puede influir en los pronósticos de ingresos de la compañía.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la oportunidad	
Nombre de oportunidad	Nombre de esta oportunidad.
Cuenta	Cuenta enlazada a esta oportunidad.

Campo	Descripción
Oportunidad principal	Oportunidad principal enlazada a esta oportunidad.
Etapa de ventas	Etapas del proceso de ventas, como Oportunidad potencial calificada, Idea en desarrollo, Lista reducida, Seleccionada, En negociación, Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida. **NOTA:** si cambia la etapa de ventas, el valor del campo % de probabilidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado para la nueva etapa de ventas, a no ser que utilice la función de actualización masiva para cambiar la etapa de ventas. Si utiliza la función de actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas.
Siguiente paso	Siguiente acción que es necesario realizar para esta oportunidad.
Ingresos	La cantidad de ingresos de la oportunidad. El valor predeterminado es cero. Este valor afecta a los pronósticos de los ingresos de la oportunidad. **NOTA:** se ignorará cualquier valor predeterminado o predeterminado posterior que se especifique en este campo.
Fecha de cierre	La fecha prevista para el cierre de la oportunidad. Es un campo necesario. En la aplicación estándar, al crear una oportunidad, el valor predeterminado en el campo Fecha de cierre es la fecha actual. El administrador puede especificar un valor predeterminado diferente para el campo o puede configurar el campo para que esté en blanco al crear una nueva oportunidad. Si el campo está en blanco, debe actualizarlo. La fecha de cierre se utiliza al generar pronósticos.
Pronóstico	Si se activa esta casilla de verificación, indica que la oportunidad debe incluirse en el cálculo de ingresos de pronóstico.
Información detallada de ventas	
Estado	Estado de esta oportunidad; por ejemplo, Pendiente, Perdida o Ganada.
Prioridad	Nivel de prioridad de esta oportunidad, por ejemplo, Alta, Media o Baja.
Fuente de oportunidad potencial	Categoría de la fuente principal, por ejemplo, Publicidad, Correo directo, Correo electrónico, Evento: seminario, Eventos: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Socio, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web u Otra.
Campaña fuente	La campaña que generó la oportunidad. Si la oportunidad se crea mediante el proceso de conversión de oportunidades potenciales, este campo se rellena automáticamente desde el campo Campaña del registro de la oportunidad potencial. Si la oportunidad la crea un usuario, el usuario puede introducir la información en este campo.

Campo	Descripción
% de probabilidad	Un porcentaje que refleja la confianza que tiene en que la operación se cerrará con los ingresos especificados en la fecha de cierre especificada. El campo % de probabilidad se basa en el valor de probabilidad predeterminada de la etapa de ventas seleccionada. Si es necesario, puede cambiar el valor del campo % de probabilidad para reflejar mejor su oportunidad concreta mientras se encuentre en esa etapa de ventas. No obstante, si selecciona una nueva etapa de ventas para la oportunidad, el valor del campo % de probabilidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado para la nueva etapa de ventas. **NOTA:** si utiliza la función de actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas de uno o varios registros de oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas. Si desea que el porcentaje de probabilidad cambie cuando se actualice la etapa de ventas, debe actualizar la etapa de ventas en cada registro individualmente o a través de los servicios web.
Ingresos previstos	Un valor de moneda que se calcula con el campo Ingresos multiplicado por el valor que aparece en el campo % de probabilidad. Un porcentaje inferior en el campo Probabilidad reduce el valor de ingresos esperados especificado en el pronóstico de ingresos.
Razón ganar/perder	Razón para ganar o perder la oportunidad, como Base instalada, Precio, Relación, Registro de seguimiento, Sin proyecto actual, Sin presupuesto, No calificada, Perdida por competencia, Perdida sin decisión u Otra.
Información adicional	
Propietario	El propietario del registro de oportunidad. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Puede compartir registros de oportunidad con otros usuarios a través de las páginas Equipo de la oportunidad o Equipo de la cuenta. Para obtener información sobre el uso compartido de registros con otros usuarios, consulte Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160). Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Campo	Descripción
Reasignar oportunidad	Indica que la oportunidad se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de oportunidades, este campo hará que se ejecute el administrador de asignaciones en Oracle CRM On Demand para procesar de nuevo la oportunidad y asignarla en función de las reglas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50). **NOTA:** el tiempo que se tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema. En el caso de las oportunidades, el tiempo de procesamiento también depende del número de miembros del equipo de oportunidades y del número de cuentas y contactos asociados al registro. El nombre del propietario cambia cuando se reasigna el registro.
Descripción	Información adicional sobre la oportunidad. Por ejemplo, incluya el producto de interés (500 unidades) y la cuenta (Acme Corp.) en la descripción de la oportunidad. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Dirección	Nombre de la dirección de la oportunidad. Este campo no está disponible de forma predeterminada, aunque el administrador puede agregarlo al diseño de la página Detalle. Opcionalmente, el administrador también puede agregar los campos de dirección individuales al diseño de la página. Si se muestran los campos individuales de la dirección de la oportunidad, serán de solo lectura.
Dirección de cuenta	Nombre de una dirección de la cuenta que está enlazada a la oportunidad. Este campo no está disponible de forma predeterminada, aunque el administrador puede agregarlo al diseño de la página Detalle. Opcionalmente, el administrador también puede agregar los campos de dirección individuales al diseño de la página. Si se muestran los campos individuales de la dirección de la cuenta, serán de solo lectura.

Pronósticos

Utilice las páginas Pronóstico para revisar, ajustar y enviar pronósticos. Un *pronóstico* es una captura guardada de los ingresos esperados en un futuro. Oracle CRM On Demand calcula los pronósticos para cada trimestre y analiza dicha información por mes fiscal.

Los pronósticos en Oracle CRM On Demand automatizan un proceso que suele ser manual y, a veces, poco preciso. Los pronósticos ayudan a las compañías a desarrollar estrategias de ventas. También ayudan a identificar futuras necesidades de negocio al proporcionar a los gerentes información precisa y actualizada sobre las ventas esperadas y el progreso trimestral hacia los objetivos de ventas. Los representantes de ventas no tienen que compilar estadísticas. En lugar de eso, deciden cuándo incluir un registro en sus pronósticos. El resto del proceso es automático.

La compañía puede basar los pronósticos en cualquiera de las siguientes opciones:

- Ingresos por oportunidades
- Ingresos de los productos de la oportunidad y cantidades enlazadas a las oportunidades
- Ingresos por cuenta
- Ingresos del contacto

Las instantáneas de pronósticos guardan la información sobre las oportunidades, los productos o los ingresos pronosticados y los totales de pronósticos ajustados para que usted y sus gerentes puedan revisar y evaluar las tendencias de pronósticos. Asimismo, se pueden revisar pronósticos guardados para examinar el historial de oportunidades en el que está trabajando actualmente el equipo.

La compañía puede configurar los pronósticos que se van a ejecutar cada semana o cada mes. Al comienzo del día especificado (es decir, un minuto después de la medianoche en la zona horaria de las instalaciones de alojamiento), Oracle CRM On Demand genera automáticamente el pronóstico y muestra una alerta en Mi página inicial. Después de recibir esta alerta, puede revisar el pronóstico para analizar el pipeline, el pronóstico y los ingresos cerrados recién calculados respecto a la información de la cuota.

Una hora antes de la siguiente generación de pronósticos programada, el pronóstico actual se archiva automáticamente, para que así nadie pueda editarlo.

Trabajar con la página inicial del pronóstico

La Página inicial del pronóstico constituye el punto de partida para gestionar pronósticos. En esta página se muestran los detalles de los pronósticos relacionados con usted.

Puede limitar los registros que aparecen en Página inicial de la previsión mediante dos métodos diferentes:

- Si los controles de búsqueda alfabética están disponibles, podrá buscar los pronósticos específicos si hace clic en el encabezado de una columna para ordenar los registros en función de los valores de dicha columna y, a continuación, hace clic en una letra de la barra Alfa para que se muestren sólo los registros que comienzan por esa letra. También puede escribir caracteres en el campo de texto y hacer clic en Ir para buscar los registros que comienzan por esos caracteres. Haga clic en el vínculo Todo para mostrar la lista completa de pronósticos.

  NOTA: si su idioma de usuario es coreano, japonés, chino simplificado o chino tradicional, los controles de búsqueda alfabética no están disponibles.

- Número de registros mostrados. Ajuste el valor de este campo para que se muestren un número mayor o menor de registros en la lista de resúmenes.

En Página inicial de la previsión se muestran sus pronósticos según la fecha en que se crearon, con los pronósticos más recientes al principio. También se proporciona un resumen de información importante:

- El estado es el estado actual del pronóstico. Los pronósticos finalizados correctamente tendrán el estado Activo. Un pronóstico con el estado Enviado indica que el pronóstico está preparado para la revisión de gestión.
- Los ingresos del pipeline son los ingresos combinados de todos los registros, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Pronóstico o de la etapa de ventas en cada registro. Los ingresos del pipeline no son aplicables a los pronósticos de ingresos por cuenta o por contacto.
- Los ingresos del pronóstico equivalen a los ingresos totales de todos los registros que tengan la casilla de verificación Pronóstico activada.
- Los ingresos cerrados equivalen a los ingresos totales de todas las oportunidades o los ingresos por productos con un valor de etapa de ventas Cerrada/Ganada. En el caso de los ingresos por cuenta y por contacto, el valor del campo de estado Cerrado incluye el registro en el cálculo de los ingresos cerrados. Los ingresos cerrados se reconocen para el importe de ingresos que pertenece al período del pronóstico, que se basa en las fechas de inicio y de cierre del registro.

Gestión de pronósticos

Para gestionar pronósticos, realice las siguientes tareas:

- Revisión de pronósticos (en la página 367)
- Refrescamiento de pronósticos (en la página 369)
- Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta (en la página 370)
- Visualización del historial de pronósticos (en la página 371)
- Envío de pronósticos (en la página 371)
- Anulación del envío de pronósticos (en la página 371)
- Gestión de cuotas (en la página 372)
- Gestionar los pronósticos de su equipo (en la página 373)

NOTA: El pronóstico se basa en los roles de usuario y las jerarquías de informes. Para crear pronósticos correctamente, todos los usuarios que tienen un rol de usuario que se ha designado como un rol del pronóstico deben tener un estado Activo en el registro del usuario y deben tener un gestor especificado en su registro del usuario. El gestor se especifica en el campo Informes a o en el campo Informes para (Alias), el que esté presente en el diseño de la página de usuario.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de pronóstico (en la página 376)
- Trabajar con la página inicial del pronóstico (en la página 366)
- Configuración de usuarios (en la página 1486)
- Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios (en la página 1501)
- Datos analíticos (en la página 867)

Revisión de pronósticos

Los pronósticos se generan de forma automática semanal o mensualmente, según el proceso de negocio de la compañía. Cada vez que se genere un nuevo pronóstico, recibirá una alerta en Mi página inicial. Después de recibir la notificación, revise el pronóstico. Cuando se revisa el pronóstico, los meses del resumen de pronóstico se alinean con la definición del calendario fiscal de la compañía. Si está utilizando un calendario fiscal como 4-4-5, 5-4-4 o calendarios fiscales personalizados, los períodos de pronóstico de la compañía no tendrán por qué coincidir con el calendario gregoriano. Es decir, si una oportunidad cae en el mes natural de junio, no implica que se pueda pronosticar como parte del mes fiscal de junio. Si desea obtener más información sobre los calendarios fiscales personalizados, consulte Acerca de los calendarios fiscales (en la página 1263).

NOTA: si utiliza calendarios fiscales personalizados, los períodos de pronóstico se basarán en los años y meses fiscales definidos por el administrador de la compañía.

Para revisar pronósticos

1. Haga clic en la ficha Pronósticos.

   La página inicial de la previsión contiene información resumida de los pronósticos, que incluye su estado, pipeline e ingresos cerrados. Es posible ordenar los resúmenes de los pronósticos por estado, fecha de pronóstico o propietario (sólo gerentes). Pipeline no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta o por contacto.
2. En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha de pronóstico correspondiente al pronóstico que desea revisar.
3. En la página Detalles de pronóstico, revise la información de las secciones siguientes:
   - **Resumen de pronóstico**. En esta sección se resumen los pronósticos por cada trimestre y mes fiscal. La lista Resumen de pronóstico contiene información sobre la cuota, los ingresos cerrados, el porcentaje de cuota, el importe del pronóstico, el mejor caso, el pipeline y los ingresos previstos. Puede ordenar la lista de resúmenes por mes.

     Resumen mensual del equipo.Esta sección muestra una lista de pronósticos para cada miembro del equipo. Si es un gerente, verá el mes, el porcentaje de cuota, el importe del pronóstico, los ingresos cerrados, el mejor caso, el pipeline y la fecha de la última actualización del pronóstico por alias del propietario (miembro del equipo). Si profundiza en una fila de un miembro del equipo específico dentro del resumen del equipo, aparece la página de detalles de pronóstico correspondiente para el usuario seleccionado. En esta página verá el resumen del pronóstico individual del miembro del equipo y los ingresos pronosticados en la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Mis productos.

     NOTA: Para los tipos de pronóstico de ingresos por cuenta e ingresos por contacto, las secciones de resumen no incluyen Pipeline, Mejor caso ni Ingresos previstos.
   - **Resumen de productos del equipo.** Esta sección muestra una lista de productos pronosticados para cada miembro del equipo. Si es un gerente, verá la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos por alias del propietario (miembro del equipo) y por producto. Si profundiza en una fila de un miembro del equipo específico dentro del resumen de productos del equipo, aparece la página de detalles de pronóstico correspondiente para el usuario seleccionado. Aquí verá el resumen del pronóstico individual y las cantidades pronosticadas por producto en la sección Mis productos.

     NOTA: En la página Detalles de pronóstico sólo se muestran cinco registros del equipo. Para ver la lista completa de registros, haga clic en el vínculo Mostrar la lista completa en la sección Resumen mensual del equipo.
   - **Mis oportunidades**. Si está utilizando el tipo de pronóstico de ingresos por oportunidades, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Esta sección enumera las oportunidades actuales e indica si la oportunidad se ha pronosticado. También muestra la fecha de cierre, el nombre de la cuenta, el importe de ingresos, la etapa de ventas actual y el siguiente paso, si se ha especificado, para cada oportunidad.
   - **Mis ingresos**. Si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, por cuenta o por contacto, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Esta sección enumera los ingresos actuales e indica si el propietario ha pronosticado el registro de ingresos (indicador de pronóstico seleccionado). También muestra la fecha de inicio y de cierre, el nombre del producto, el importe de ingresos y el nombre de la cuenta para cada registro de ingresos que introduzca.

     Se pueden mostrar columnas adicionales en la sección Mis ingresos, en función del tipo de ingresos que se esté pronosticando.

     Para los pronósticos de ingresos por productos de la oportunidad, se muestran las siguientes columnas:

- Nombre de oportunidad
- Etapa de ventas

Para los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto, se muestran las siguientes columnas:

- Categoría de producto
- Estado
- Nombre del contacto

- **Mis productos**. Si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, aparece esta sección como parte de los detalles de pronóstico. Se muestra una fila para cada producto pronosticado junto con la categoría del producto, la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos correspondientes. Estos valores son la suma de todas las oportunidades pronosticadas para el pronóstico del usuario seleccionado. Para ver las oportunidades pronosticadas asociadas a un producto específico, haga clic en el nombre del producto.

  NOTA: si está utilizando el tipo de pronóstico de productos de la oportunidad, también puede ver todas las oportunidades pronosticadas dentro de una categoría del producto específica haciendo clic en el campo Categoría del producto.

  Puede verificar el tipo de pronóstico que se ha utilizado en un pronóstico y en qué se ha basado en el campo Tipo de la sección de información de pronóstico.

Ver y editar pronósticos con una moneda distinta

La función de conversión de moneda Ver en permite especificar en qué moneda desea mostrar el pronóstico. Para obtener más información sobre la visualización y edición de pronósticos en monedas distintas, consulte Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta (en la página 370).

Refrescamiento de pronósticos

Los pronósticos son instantáneas de datos de ingresos durante períodos específicos. Si se actualiza un registro de oportunidad o de ingresos, puede actualizar algunos valores del pronóstico actual no enviado para asegurarse de que éste refleja la información más actualizada. A continuación, puede ajustar dichos registros en la sección Resumen de pronóstico para reflejar de forma más precisa los ingresos que se generarán.

La actualización de los valores de registro que contribuyen a las cantidades del pronóstico y, a continuación, el nuevo cálculo de los totales, permite un pronóstico más coherente. Las actualizaciones que se realicen en los campos Ingresos, Fecha de cierre, Etapa de ventas, Probabilidad, Pronóstico, Cantidad o Estado pueden afectar al pronóstico.

Para actualizar valores de registro y cantidades de pronóstico

1. Haga clic en la ficha Pronósticos.

   En Página inicial de la previsión se muestran sus pronósticos según la fecha en que se crearon, con los pronósticos más recientes al principio.
2. En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico del pronóstico que desee revisar.
3. En la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Mis productos de la página Detalles de pronóstico, haga clic en el vínculo Nombre de oportunidad, Fecha de inicio/cierre o Producto del registro que desea modificar.
4. En la página de detalles, haga clic en Editar.
5. En la página Editar, actualice los valores pertinentes del registro de oportunidad o de ingresos y haga clic en Guardar.
6. Vuelva a la página Detalle del pronóstico y haga clic en el enlace Actualizar en la fila del registro.

7 En la página Detalle del pronóstico, haga clic en Acumulación.

Los totales del resumen del pronóstico se actualizan en función de los registros de oportunidades o de ingresos modificados.

NOTA: para capturar cualquier actualización realizada en los registros de oportunidades o de ingresos en el resumen del pronóstico, haga clic en Acumulación.

Al hacer clic en Acumulación, se sobrescribe cualquier ajuste anterior de los totales del resumen del pronóstico con los nuevos valores adquiridos de los registros de oportunidades o de ingresos; por lo tanto, tras actualizar los registros, es posible que aún desee ajustar el resumen del pronóstico para que refleje las expectativas de ventas de forma más precisa.

Ajustar los totales del pronóstico

Los representantes de ventas y los gerentes pueden realizar ajustes de alto nivel por mes en los ingresos actuales pronosticados para así garantizar que el pronóstico generado automáticamente refleja valores basados en un juicio profesional. Es posible ajustar los siguientes campos de resumen de pronóstico:

- Pronóstico
- Mejor caso

NOTA: sólo el propietario del pronóstico puede ajustar los totales de éste.

Para ajustar los totales del pronóstico

1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
2 En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desee ajustar.
3 En la sección Resumen del pronóstico, haga clic en Editar.
4 En la página Editar previsión, escriba los valores de ingresos ajustados en los campos Pronóstico o Mejor caso.
5 Haga clic en Actualizar totales para verificar los valores ajustados y, a continuación, en Guardar.

NOTA: Los ingresos máximos no son aplicables a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.

Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta

La función de conversión en moneda para mostrar permite especificar en qué moneda se va a mostrar el pronóstico. De forma predeterminada, el pronóstico se muestra en la moneda nativa (la moneda predeterminada que aparece seleccionada en su perfil de usuario o la moneda predeterminada de la compañía). También puede editar pronósticos en la moneda seleccionada si gestiona oportunidades en varias zonas económicas.

Si se edita el pronóstico con la vista en euros (EUR), el usuario puede introducir los valores del pronóstico en euros. Al guardar el pronóstico editado, éste se convierte y se guarda en la moneda predeterminada de la compañía.

Para ver un pronóstico con una moneda distinta

1 Haga clic en la ficha Pronósticos.
2 En la página inicial del pronóstico, haga clic en el vinculo Fecha del pronóstico correspondiente al pronóstico que desea revisar.
3 En la página Detalles de pronóstico, seleccione la moneda en la lista Ver en que aparece en la barra de título Resumen de pronóstico.

El valor de moneda para mostrar muestra la moneda del perfil de usuario de forma predeterminada. Si la moneda del perfil de usuario no está definida, el selector Ver en muestra la moneda de la compañía de forma predeterminada. Todas las monedas activas de la compañía están disponibles para la selección.

Cuando se selecciona una moneda para mostrar, los valores del pronóstico se convierten de la moneda del pronóstico almacenada (la moneda de la compañía) a la moneda para mostrar seleccionada, utilizando los tipos de cambio válidos según la fecha del pronóstico.

Si se profundiza en un registro de pronóstico o se selecciona una moneda para mostrar que no tiene un tipo de cambio válido definido según la fecha del pronóstico, éste se mostrará en la moneda predeterminada de la compañía y aparecerá un mensaje de aviso.

Visualización del historial de pronósticos

Puede ver un historial de pronósticos para determinar las tendencias a lo largo del tiempo.

Para ver el historial de pronósticos

1. Haga clic en la ficha Pronóstico.
2. En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el encabezado de columna en el que desea ordenar los registros.
3. Revise las tendencias a lo largo del tiempo de pronóstico, pipeline e ingresos cerrados.

Envío de pronósticos

El último paso de la creación de un pronóstico es enviarlo a su gerente para la revisión. Cuando el pronóstico refleja las cantidades que desea incluir en los pronósticos de la compañía, envíe el pronóstico.

NOTA: los administradores pueden presentar pronósticos para sus informes directos. Esta opción debe estar seleccionada al configurar la definición del pronóstico. De lo contrario, los administradores no podrán presentar pronósticos hasta que los informes directos de los administradores no presenten sus pronósticos.

Los pronósticos enviados no se pueden editar. Si necesita ajustar un pronóstico enviado, el gerente o administrador debe desbloquear (no enviar) primero el registro. Para obtener más información, consulte No enviar pronósticos (consulte Anulación del envío de pronósticos en la página 371).

Para enviar su pronóstico

1. Haga clic en la ficha Pronósticos.
2. En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desea enviar.
3. En la página Detalles de pronóstico, haga clic en Enviar pronóstico en la barra de título Resumen de pronóstico.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Anulación del envío de pronósticos (en la página 371)
- Configuración de la definición del pronóstico (en la página 1724)

Anulación del envío de pronósticos

Para que el propietario de un pronóstico actualice un pronóstico enviado, un gerente o administrador debe desbloquear (no enviar) primero el registro.

Para no enviar un pronóstico

1. Haga clic en la ficha Pronósticos.
2. En la sección Página inicial de la previsión, haga clic en el vínculo Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico que desea desbloquear.
3. En la página Detalles de pronóstico, haga clic en No enviar previsión.

   Esta acción desbloquea el pronóstico, lo que permite que los informes directos se actualicen y ajusten sus pronósticos; a continuación, volver a enviar los pronósticos.

   NOTA: Al hacer clic en No enviar previsión, el estado del pronóstico se define en Activo.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Envío de pronósticos (en la página 371)
- Configuración de la definición del pronóstico (en la página 1724)

Gestión de cuotas

Si el administrador de la compañía no es el responsable de definir las cuotas, puede crear y actualizar cuotas para distintos períodos del año en la página Editar cuota. Esto permite comparar y ajustar las cuotas respecto a los pronósticos. También se puede revisar el historial de objetivos de cuota correspondiente a cada período anual.

Al seleccionar el año de inicio de una cuota, puede seleccionar el año natural actual, uno de los tres años anteriores o uno de los próximos tres años. Después de crear una cuota, los valores de cuota mensuales se reflejan automáticamente en el pronóstico una vez generado éste. Se añaden juntas todas las cuotas del mes y los totales se muestran en el pronóstico. Si no quiere que se incluya una cuota en un pronóstico, establezca el campo Estado en Inactivo hasta que esté en disposición de hacer un seguimiento a la cuota.

Para gestionar una cuota

1. Desde cualquier página, haga clic en el enlace Mi configuración situado en la esquina superior derecha.
2. Desde la Página inicial personal, haga clic en el enlace Perfil personal que se muestra en la sección Perfil personal.
3. En la página Perfil personal, haga clic en el enlace Mi perfil que se muestra en la sección Información personal.

   Mi perfil permite definir cuotas y grupos para compartir, así como cambiar la moneda, el idioma y la zona horaria.
4. En la página Detalles personales, desplácese a la sección Cuotas y, a continuación, haga clic en Nueva cuota.

   Las cuotas existentes se muestran en la lista Cuotas y se pueden ordenar por año, nombre y estado. Si desea modificar una de las cuotas mostradas, seleccione Editar en el menú del registro de cuota que desee editar. Para quitar una cuota de la lista, seleccione Eliminar en el menú del registro de cuota que desee eliminar.
5. En la página Editar cuota, rellene los campos necesarios de la cuota nueva:
   a. Seleccione el año natural en el que desea que comience la cuota.

      NOTA: El año que seleccione en esta página es el año natural, no el año fiscal. El año fiscal puede ser diferente del año natural. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía podría comenzar el 1 de abril y finalizar el 31 de marzo (del siguiente año natural).

   b. Asegúrese de que el estado es Activa.

c Asigne un nombre a la cuota.

6 Introduzca la información de cuota de cada mes. (Los campos de cuotas mensuales empiezan con el primer mes del año fiscal de su compañía.)

7 Guarde la cuota.

Para desglosar el importe total de una cuota a parte iguales para cada mes del año

1 En la página Detalles personales, desplácese a la sección Cuotas y, a continuación, haga clic en Nueva cuota.

2 En la página Editar cuota, especifique la información necesaria y asegúrese de que el estado de la cuota es Activa.

3 En uno de los campos de mes, especifique el importe total anual de la cuota y haga clic en Sum.

El importe aparece en el campo Cuota total.

4 Haga clic en Desglosar.

El importe total se desglosa en parte iguales para los 12 meses del año y el importe prorrateado se muestra en los campos asociados a cada mes.

5 Guarde la cuota.

La cuota aparecerá en la lista Cuotas.

Gestionar los pronósticos de su equipo

Si usted es gerente, puede llevar a cabo estas acciones:

- Revisar y ajustar pronósticos en su equipo
- Ver todas las oportunidades propiedad de su equipo
- No presentar un pronóstico para que un miembro del equipo pueda ajustarlo

Su equipo consta de todos los empleados asociados a roles que le envían informes a usted. Esta jerarquía de roles se configura en Administración de usuarios. Para obtener más información, consulte Configurar usuarios (consulte Configuración de usuarios en la página 1486).

Para revisar pronósticos y oportunidades en su equipo

1 Haga clic en la ficha Pronósticos.

2 En la sección Página inicial del pronóstico, haga clic en el enlace Fecha del pronóstico correspondiente al registro de pronóstico.

En la página Detalle del pronóstico se muestra un resumen de los totales de su equipo, los totales de cada miembro del equipo por mes y la fecha de la última actualización del pronóstico.

3 En esta página, haga clic en el enlace Alias del propietario del miembro del equipo cuyo pronóstico desee ver.

CONSEJO: si desea mostrar los resúmenes de pronóstico de todos los miembros, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Aparecerá la página Detalle de previsión del miembro del equipo. Desde esta página, podrá revisar los totales del pronóstico del miembro del equipo y todas sus oportunidades pronosticadas pero, dado que los detalles son de sólo lectura, no podrá editarlos.

Página Detalles de pronóstico

La página Detalles de pronóstico muestra la información del pronóstico para el participante en el pronóstico seleccionado. Esta página muestra el resumen del pronóstico, que enumera las cantidades de ingresos previstos

por mes fiscal, la cuota de usuario correspondiente y el porcentaje de consecución, así como una lista de las oportunidades, los ingresos o los productos pronosticados del individuo.

Los gerentes también pueden ver el resumen mensual del equipo. Como consecuencia, también puede ver sus propios registros pronosticados detallados y los registros de resúmenes de los subordinados directos para el período pronosticado.

Los meses fiscales se indican mediante sus nombres estándar en las secciones de resumen de pronóstico y resumen del equipo. Sin embargo, la duración del mes se basa en la definición de la agenda fiscal de la compañía. Por ejemplo, el mes de octubre podría comenzar el 15 de octubre y finalizar el 14 de noviembre.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Detalles de pronóstico.

Para	Realice estos pasos
Cambiar la moneda de un pronóstico mostrado	En la barra de títulos del resumen de pronóstico, haga clic en Ver en y seleccione la moneda.
Mostrar todos los resúmenes de pronósticos del equipo	Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Resumen mensual del equipo. Esta sección sólo está disponible si es un usuario de nivel de gerente. En esta sección, se muestra un detalle de cada miembro del equipo por mes fiscal.
Mostrar todos los resúmenes de productos del equipo	Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Resumen de productos del equipo. Esta sección sólo está disponible si es un usuario de nivel de gerente y si está utilizando el tipo de pronóstico de cantidad de producto. En esta sección, se muestra un detalle de cada miembro del equipo por producto.
Mostrar los detalles de pronóstico de un usuario específico	En la columna Alias del propietario de la sección de resumen del equipo, haga clic en el nombre del usuario cuyos detalles de pronóstico desea ver.
Mostrar todos los registros de oportunidades pronosticadas de un usuario específico	Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis oportunidades. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de oportunidades. Esta página muestra una fila para cada registro de ingresos pronosticado junto con la fecha de cierre, el indicador de pronóstico, el nombre de oportunidad, el nombre de cuenta, los ingresos, la etapa de ventas y el siguiente paso correspondientes.
Mostrar todos los registros de ingresos pronosticados de un usuario específico	Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis ingresos. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de ingresos por productos, ingresos por cuenta o ingresos por contacto. Esta página muestra una fila para cada registro de ingresos pronosticado junto con la fecha de inicio y de cierre, el indicador de pronóstico, el nombre de producto, el nombre oportunidad, el nombre de cuenta, los ingresos y la etapa de ventas correspondientes.

Para	Realice estos pasos
Mostrar todos los registros de productos pronosticados de un usuario específico	Haga clic en Mostrar la lista completa en la sección Mis productos. Esta sección sólo está disponible si está utilizando un tipo de pronóstico de cantidad del producto. Esta página muestra una fila para cada producto pronosticado junto con la cantidad cerrada, la cantidad pronosticada, la cantidad de pipeline, los ingresos cerrados y los ingresos previstos correspondientes. Estos valores son la suma de todas las oportunidades pronosticadas para el usuario.
Mostrar todas las oportunidades pronosticadas dentro de una categoría del producto de un usuario específico	En la columna Categoría del producto, haga clic en la categoría para la que desea ver los productos pronosticados. Esta página muestra los valores específicos de cada una de las oportunidades relacionadas de la categoría del producto seleccionada, incluidos la fecha de cierre, el nombre de oportunidad, las cantidades individuales y las cantidades de ingresos.
Mostrar todas las oportunidades pronosticadas para un producto individual de un usuario específico	En la columna Nombre del producto, haga clic en el producto para el que desea ver las oportunidades pronosticadas. Esta página muestra los valores específicos de cada una de las oportunidades relacionadas del producto seleccionado, incluidos la fecha de cierre, el nombre de oportunidad, las cantidades individuales y las cantidades de ingresos.
Actualizar una oportunidad pronosticada	En la sección Mis oportunidades, Mis ingresos o Ingresos de mis productos en Detalles de pronóstico, haga clic en Nombre de oportunidad para desplazarse a los detalles de la oportunidad. Cuando guarde los cambios, vuelva al pronóstico haciendo clic en Atrás en Detalles de pronóstico y, a continuación, en Actualizar. No se captura ningún ajuste realizado en los registros de detalles de la oportunidad en la sección de resumen del pronóstico hasta que haga clic en Acumulación.
Acumular ingresos pronosticados	En la sección Resumen de pronóstico, haga clic en Acumulación. Al hacer clic en Acumulación se actualizan (vuelven a calcular) todos los campos según las actualizaciones de las oportunidades. Cualquier ajuste realizado en las cantidades de ingresos pronosticados se sobrescribirán después de hacer clic en Acumulación.
Actualizar el pronóstico o las cantidades de ingresos máximos	En la barra de título Resumen de pronóstico, haga clic en Editar. Al hacer clic en Editar, se abre la página Editar previsión. Introduzca los ajustes de ingresos y haga clic en Guardar.
Presentar un pronóstico	En la sección Detalle de pronóstico, haga clic en Presentar pronóstico. El campo Estado se actualiza a Enviado, lo que indica al gerente que el pronóstico está preparado para su revisión.

Para	Realice estos pasos
No enviar un pronóstico	En la sección Resumen de pronóstico, haga clic en No enviar previsión. El pronóstico se desbloquea. El estado se define en Activo, lo que permite al usuario actualizar y ajustar su pronóstico y volver a enviarlo. Sólo el gerente de informes o el administrador de la compañía pueden realizar esta acción.

Campos de pronóstico

Los campos relacionados con los ingresos pronosticados (cuota, ingresos cerrados, porcentaje de cuota e ingresos previstos) se calculan. Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre los campos.

Campo	Descripción
Mejor caso	(Opcional) Este campo representa una estimación máxima de los ingresos que se producirán mediante todos los ingresos por oportunidades o productos. Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.
Ingresos cerrados	Sólo lectura. Este campo se calcula. Si la compañía basa sus pronósticos en oportunidades, los ingresos cerrados son el total de todas las oportunidades elegibles con una etapa de ventas Cerrada/Ganada. Si la compañía basa sus pronósticos en productos, los ingresos cerrados son el total de todos los ingresos por productos elegibles durante ese período, con una etapa de ventas Cerrada/Ganada. Si la compañía basa sus pronósticos en ingresos por cuenta o por contacto, los ingresos cerrados son el total de todos los registros de ingresos elegibles con una etapa de ventas Cerrada/Ganada.
Ingresos previstos	Sólo lectura. Este campo es un promedio ponderado. El valor se calcula con el campo Ingresos potenciales multiplicado por el valor que aparece en el campo Probabilidad de oportunidad. Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.
Pronóstico	El valor de este campo se calcula cuando se genera el pronóstico. Sin embargo, puede ajustar el valor de este campo manualmente para así garantizar que el pronóstico refleja valores basados en un juicio profesional. Si la casilla de verificación Pronóstico está activada en el registro de oportunidad, el pronóstico es el total de todas las oportunidades durante el período del pronóstico. Si la casilla de verificación Pronóstico está activada en el registro de ingresos, el pronóstico es el total de todos los registros de ingresos durante el período del pronóstico.
Propietario	Indica la persona que es propietaria o responsable de este pronóstico. Oracle CRM On Demand genera esta información.

Campo	Descripción
Última actualización	Fecha en la que el registro del pronóstico del miembro del equipo se actualizó por última vez. La fecha del pronóstico se muestra de forma predeterminada. Si un usuario edita, acumula, envía o no envía un pronóstico, este campo muestra la fecha en la que se cambió el registro. Oracle CRM On Demand genera esta información.
Pipeline	Sólo lectura. Este campo se calcula. El pipeline es el total de todos los registros de oportunidades o de ingresos por productos para el período del pronóstico, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Pronóstico o de la etapa de ventas en los registros individuales. Este campo no es aplicable a los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto.
Cuota	Sólo lectura. Ingresos objetivo por ventas para el período del pronóstico. La cuota la puede configurar el usuario individual o el administrador. Solamente se utilizan cuotas activas al crear pronósticos.
Porcentaje de cuota	Este campo se calcula. El porcentaje de cuota es el valor de ingresos cerrados dividido por el valor de la cuota.
Estado	Oracle CRM On Demand genera el estado del pronóstico. El estado del pronóstico puede ser uno de los siguientes: ■ **Activo**. Oracle CRM On Demand define este estado cuando la generación del pronóstico ha finalizado. ■ **Enviado**. Oracle CRM On Demand define este estado si hace clic en Enviar pronóstico. El registro se bloquea a menos que su gerente o un administrador de la compañía lo bloquee (no lo envíe). ■ **En progreso**. Oracle CRM On Demand define este estado mientras se está generando el pronóstico. ■ **Incompleto**. Oracle CRM On Demand define este estado si se produce un error al leer, asociar o acumular los ingresos. A veces se puede producir un pronóstico incompleto debido a un error del usuario, como un problema de la jerarquía, u otros problemas relacionados con los datos. ■ **Pendiente**. Oracle CRM On Demand define este estado si se experimenta algún problema mientras se procesa el pronóstico de la compañía. En caso de que el administrador de la compañía no haya recibido una notificación por correo electrónico avisándole del problema, póngase en contacto con Atención al cliente. ■ **Archivada.** Oracle CRM On Demand define su estado 1 hora antes de ejecutar un nuevo pronóstico. Una vez que se haya definido su estado, el pronóstico se convierte en de sólo lectura y no podrá desbloquearlo.

Direcciones

Utilice las páginas de direcciones para crear, actualizar y realizar un seguimiento de las direcciones compartidas entre los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el trabajo con direcciones, puede que la ficha Dirección quede excluida de la instalación.

Si el administrador de la compañía activa la funcionalidad de registros de dirección mediante la activación de la casilla de verificación Activar direcciones compartidas, las direcciones que se creen en la página Dirección podrán asociarse a varios registros de cuenta, contacto, concesionario y socio (funcionalidad de direcciones compartidas). Las compañías que no tienen activada la casilla Activar direcciones compartidas no comparten información de direcciones entre ningún registro y la información de direcciones de cada registro es específica de cada uno de ellos (funcionalidad de direcciones no compartidas).

NOTA: Oracle CRM On Demand solo admite la funcionalidad de direcciones compartidas para los tipos de registro de cuenta, contacto, concesionario y socio. Para otros tipos de registro que contienen campos de dirección, como los de oportunidad potencial, unidad familiar, pedidos y otros, Oracle CRM On Demand admite únicamente la funcionalidad de direcciones no compartidas.

Características de la funcionalidad de direcciones compartidas

Algunas características de la funcionalidad de direcciones compartidas configurada para una compañía son las siguientes:

- Los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio se pueden compartir y reutilizar un registro de dirección común de nivel superior.
- Las direcciones tienen relaciones de muchos a muchos. Es decir, las cuentas pueden tener varias direcciones (por ejemplo, los hospitales pueden tener varios edificios con direcciones únicas) y los contactos pueden tener igualmente varias direcciones (por ejemplo, un médico puede tener una dirección de hospital, una dirección de clínica y una dirección de oficina privada). Varios contactos pueden utilizar cada una de las direcciones (por ejemplo, más de un médico puede trabajar con cada dirección) y varias cuentas pueden utilizar también todas las direcciones (por ejemplo, varias clínicas pueden compartir el mismo edificio de una dirección concreta).
- A través de la búsqueda simple, se pueden buscar todos los registros de dirección que comparten un código postal, una ciudad, una provincia, una región y una dirección [campo Dirección (1ª línea)]. Con la búsqueda avanzada, se pueden buscar todos los tipos de registro (cuentas, contactos, concesionarios y socios) que coincidan con las palabras clave del usuario, por ejemplo, la ciudad, el estado o el código postal. Puede buscar direcciones que estén compartidas y confirmar qué contactos, cuentas, concesionarios o socios están utilizando una dirección concreta. No obstante, no puede buscar tipos de registro para encontrar todas las cuentas, los contactos, concesionarios y socios que utilicen una dirección compartida concreta.
- Las direcciones se tratan como entidades independientes que se pueden importar a Oracle CRM On Demand desde un conjunto de direcciones externo. Esto resulta útil a la hora de utilizar sistemas de terceros para la calidad de datos y la validación de direcciones (para garantizar que se utilizan las convenciones de formato de dirección correctas y que no hay errores tipográficos ni duplicaciones).
- Las direcciones no tienen afiliaciones a territorios. Las afiliaciones a territorios tan solo se definen en relación a los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio.
- Las direcciones no están habilitadas para los libros. La segmentación de libros tan solo se define en relación a los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio.
- Un registro de dirección compartido de nivel superior admite la adición de applets web. Sin embargo, para la versión 26 y posteriores, los registros de Dirección de cuenta, Dirección de contacto, Dirección de concesionario o Dirección de socio también admiten la adición de applets web incrustados como una sección Información relacionada. Para obtener más información sobre cómo el administrador configura applets web para la compañía, consulte Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392).

¿Qué tareas pueden llevarse a cabo con los registros de dirección?

Puede crear, editar o eliminar registros de dirección en la ficha de nivel superior. También puede crear o eliminar registros de dirección directamente en los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio, o agregar registros de dirección existentes a registros de cuenta, contacto, concesionario o socio. Además, puede editar

determinados campos en el registro de dirección compartida (por ejemplo, la lista de opciones Tipo de dirección o los parámetros Principal, Facturación y Envío) sin registros de cuenta, contacto, concesionario o socio. La funcionalidad de eliminación permite eliminar la asociación entre la dirección y el registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, y conservar a la vez la dirección compartida como recurso global. Las listas estándar están disponibles en la página inicial de direcciones, a la que los usuarios pueden acceder de manera predeterminada. Ya que los usuarios no pueden ser propietarios de una dirección compartida, estas listas van antepuestas de la palabra *ALL*, y no de la palabra *MY*.

Acerca de los campos desnormalizados

Cuando se configuran direcciones de envío y facturación para las cuentas, los concesionarios y los socios, y las direcciones principales se configuran para los contactos, Oracle CRM On Demand almacena los campos de dirección directamente en el objeto principal. Este proceso se denomina *desnomalización*. Si los campos de dirección compartida se eliminan o actualizan, Oracle CRM On Demand propaga los cambios a los registros de cuenta, contacto, detalles o socio, de forma que todos los datos de dirección sean coherentes y se preserve la integridad de los datos. La desnomalización también mejora la capacidad de búsqueda.

¿Qué efecto tiene la propagación de los campos desnomalizados?

Debido a la propagación de los cambios realizados en los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio, el servicio de negocio de propagación de Oracle CRM On Demand puede tardar varios minutos en procesar las actualizaciones llevadas a cabo en las direcciones. Además, si se elimina una dirección compartida de nivel superior, puede producirse una demora similar en los casos en que el servicio de negocio de propagación de Oracle CRM On Demand elimine valores de dirección de campos desnomalizados. Si se alcanza el tiempo de espera, el servicio de negocio de propagación de Oracle CRM On Demand intentará volver a propagar los cambios a medianoche, cada noche. Si no se lleva a cabo la propagación, el administrador de la compañía tendrá que aplicar los cambios manualmente o contactar con Oracle CRM On Demand Customer Care para obtener asistencia, si es necesario.

Cómo trabajar con la página inicial de direcciones

La página inicial de direcciones es el punto de partida para gestionar direcciones.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de direcciones. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una dirección

Puede crear una dirección haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Direcciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55) y Campos de dirección (en la página 391).

Trabajar con listas de direcciones

La sección Listas de direcciones contiene un grupo de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de direcciones compartidas.

Lista de direcciones	Filtros
Todas las direcciones	Todas las direcciones, ordenadas alfabéticamente con el mismo nombre de dirección.
Direcciones modificadas recientemente	Todas las direcciones, ordenadas por fecha de modificación.

Lista de direcciones	Filtros
Direcciones creadas recientemente	Todas las direcciones, ordenadas por fecha de creación.
Todas las direcciones compartidas validadas	Todas las direcciones marcadas como validadas por el cliente, ordenadas alfabéticamente con el mismo nombre de dirección. El proceso de validación tiene lugar fuera de Oracle CRM On Demand y lo utilizan muchas compañías para estandarizar los datos de direcciones, confirmar que las direcciones existen y que pueden utilizarlas instituciones oficiales, como el Servicio Postal de Estados Unidos. Para obtener información acerca de cómo marcar direcciones como validadas, consulte Cómo marcar direcciones compartidas como validadas (en la página 384).
Todas las direcciones compartidas no validadas	Todas las direcciones que no están marcadas como validadas por el cliente, ordenadas alfabéticamente con el mismo nombre de dirección.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de direcciones modificadas recientemente

La sección Direcciones modificadas recientemente muestra las direcciones que ha modificado recientemente.

Adición de direcciones a la página inicial de direcciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de direcciones:

- Todas las direcciones
- Direcciones modificadas recientemente
- Direcciones creadas recientemente
- Todas las direcciones compartidas validadas
- Todas las direcciones compartidas no validadas

Para agregar secciones a la página inicial de direcciones

1. En la página inicial de direcciones, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de direcciones, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las direcciones compartidas:

- Direcciones
- Gestión de direcciones (en la página 381)
- Campos de dirección (en la página 391)

Gestión de direcciones

Para obtener información sobre la gestión de direcciones, consulte los temas siguientes (que incluyen procedimientos para direcciones compartidas y no compartidas):

- Creación de nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio (en la página 381)
- Uso compartido de direcciones entre registros de cuenta, contacto, concesionario y socio (en la página 383)
- Cómo marcar direcciones compartidas como validadas (en la página 384)
- Adición de información de DEA a direcciones de contacto (en la página 385)
- Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio (consulte Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio en la página 387)
- Eliminación de direcciones no compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios (en la página 388)
- Eliminación de direcciones compartidas (en la página 388)
- Acerca del enlace de registros a direcciones (en la página 389)
- Visualización de registros de direcciones desde cuentas, contactos, concesionarios o socios (en la página 390)
- Acceso a un mapa de una dirección (en la página 390)
- Acerca de los campos de código geográfico en el tipo de registro Dirección (en la página 394)

NOTA: la función de direcciones no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que las direcciones compartidas no estén disponibles para su compañía.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con registros (en la página 50)

Creación de nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio

Si está configurada la funcionalidad de direcciones compartidas, podrá crear un nuevo registro de dirección directamente en un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, sin necesidad de ir a la ficha Dirección, rellenado los campos de la sección Direcciones de la página de detalles del registro, si la sección Direcciones está configurada. Una vez creado el registro de dirección, aparecerá en la página inicial de direcciones.

Antes de comenzar. De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con las direcciones en las páginas Cuenta, Contacto, Concesionario o Detalles de socio. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con las direcciones para el rol. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con las direcciones al diseño de la página Detalles para el tipo de registro. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

Para crear un nuevo registro de direcciones compartidas en un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, la casilla de verificación Activar direcciones compartidas debe estar seleccionada y la casilla de verificación Validar direcciones compartidas no debe estar seleccionada en el perfil de la compañía.

NOTA: si no están configuradas las direcciones compartidas, es decir, se está utilizando la funcionalidad de direcciones no compartidas, no podrá crear nuevas direcciones compartidas en la sección Direcciones de las páginas de detalles.

Para crear nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio

1. En la página de detalles del registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, vaya a la sección Direcciones, si está configurada.
2. Para crear una nueva dirección compartida, haga clic en Nueva.

   NOTA: el botón Nueva solo se muestra si la validación de direcciones está desactivada para la compañía. Si la validación de direcciones está activada, las nuevas direcciones solo podrán agregarse en la ficha Dirección.
3. Introduzca un nombre de dirección en el campo Nombre de dirección (por ejemplo, Dirección de la sede central).

   NOTA: el campo Nombre de dirección es obligatorio y se puede utilizar en las búsquedas. Si comienza a utilizar la funcionalidad de direcciones compartidas, debe considerar detenidamente la convención de nomenclatura que va a utilizar para los registros de dirección. Se recomienda utilizar una concatenación de campos de dirección básicos con un sufijo numérico o una combinación de ciudad y región (o provincia) con un ID generado externamente. Por ejemplo, si la dirección es LíbanoNJ38A08833, al buscar todos los nombres de direcciones que comiencen por LíbanoNJ, obtendrá como resultado todas las direcciones del distrito de Líbano, que se encuentren en la región de Nueva Jersey (NJ).
4. Rellene los campos de la sección Información de dirección, según sea necesario.

   Una vez completado el registro de dirección, éste aparecerá en la sección de direcciones de la página de detalles. El campo Dirección mostrado será una concatenación de los campos de dirección existentes del objeto Dirección. Por ejemplo, si la dirección 1 es 43 2nd St., la ciudad es Newark, la región es NJ y el país es EE.UU., el campo de dirección mostrado en la sección de direcciones será: 43 2nd St., Newark, NJ, EE.UU. Para obtener información sobre los campos del registro de dirección, consulte Campos de dirección (en la página 391).
5. A continuación, haga clic en Guardar.
6. Tras guardar la información de direcciones compartidas, realice los pasos siguientes, según sea necesario, seleccionando la opción Editar en el menú de nivel de registro del registro de dirección:
   a. Para las cuentas, los concesionarios o los socios:
      - Si se utiliza una dirección con fines de facturación, seleccione Facturación para el registro de dirección.
      - Si se utiliza una dirección con fines de envío, seleccione Envío para el registro de dirección.

      Oracle CRM On Demand copiará la información de la dirección en la sección de facturación o envío, según corresponda.
   b. Para los contactos, si una dirección es una dirección de contacto principal, seleccione Principal para el registro de dirección.

      Oracle CRM On Demand copiará la información de la dirección en la sección Contacto principal.
   c. Para seleccionar el tipo de dirección de cualquiera de los cuatro tipos de registro, utilice la lista de opciones Tipo de dirección.

      A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.

      NOTA: este campo es obligatorio.
   d. A continuación, haga clic en Guardar.

Para crear una nueva dirección compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio (método alternativo)

1. En la página de detalles de un registro de cuenta, concesionario o socio, vaya a la sección de la dirección de facturación o envío.

   En la página de detalles de un registro de contacto, vaya a la sección de dirección de contacto principal.
2. Haga clic en el icono Búsqueda situado en la parte superior derecha.
3. En la ventana de búsqueda de direcciones, puede crear una nueva dirección haciendo clic en Nueva, si no está configurada la validación de direcciones para la compañía.

   NOTA: el botón Nueva solo se muestra si la validación de direcciones está desactivada para la compañía. Si la validación de direcciones está activada, las nuevas direcciones solo podrán agregarse en la ficha Dirección.

   NOTA: si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, las secciones de facturación, envío y dirección de contacto principal de la página de detalles serán de solo lectura.
4. Rellene los campos de la nueva dirección en la ventana Dirección.

   Una vez completado el registro de dirección, éste aparecerá en la sección Dirección de cuenta de la página de detalles. El campo Dirección mostrado será una concatenación de los campos de dirección existentes del objeto Dirección. Por ejemplo, si la dirección 1 es 43 2nd St., la ciudad es Newark, la región es NJ y el país es EE.UU., el campo de dirección mostrado en la sección de direcciones será: 43 2nd St., Newark, NJ, EE.UU. Para obtener información sobre los campos del registro de dirección, consulte Campos de dirección (en la página 391).
5. Guarde el registro de dirección.

   En la página de detalles, Oracle CRM On Demand mostrará la nueva dirección en la sección Direcciones.

   Si el registro de dirección es una dirección de facturación o envío de un registro de cuenta, concesionario o socio, Oracle CRM On Demand seleccionará la opción de facturación o envío y rellenará la sección Facturación o Envío en el registro con la información de la nueva dirección. Si el registro de dirección es una dirección de contacto principal, Oracle CRM On Demand seleccionará Principal y rellenará la sección Dirección de contacto en el registro con la información de la nueva dirección de contacto.

Uso compartido de direcciones entre registros de cuenta, contacto, concesionario y socio

Si las direcciones compartidas están configuradas para la compañía, podrá agregar un registro de dirección existente o editar una dirección que figure en la sección Direcciones de una página de detalles de cuenta, contacto, concesionario o socio. Las direcciones que son comunes en los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio se enlazan agregando el mismo registro de dirección en la página de detalles de cada registro.

Antes de comenzar. De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con las direcciones en las páginas Cuenta, Contacto, Concesionario o Detalles de socio. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con las direcciones para el rol. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con las direcciones al diseño de la página Detalles para el tipo de registro. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

Para agregar un nuevo registro de direcciones compartidas a un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, la casilla de verificación Activar direcciones compartidas debe estar seleccionada en el perfil de la compañía. Si la casilla de verificación Validar direcciones compartidas está seleccionada en el perfil de la compañía, solo podrán agregarse direcciones validadas al registro en este procedimiento.

Para compartir una dirección entre registros de cuenta, contacto, concesionario o socio

1 En la página de detalles del registro, vaya a la sección Direcciones, si está configurada para el registro.
2 En la sección Direcciones, haga clic en Agregar.
3 En la ventana Editar dirección, haga clic en el selector de direcciones junto al campo Dirección.

NOTA: el campo Nombre de dirección es de solo lectura.

4 En la ventana de búsqueda de direcciones, seleccione una dirección de la lista de direcciones validadas, si la validación de direcciones está configurada para la compañía, o seleccione una dirección en la lista de direcciones disponibles, si la validación de direcciones está desactivada.

Para obtener información sobre la validación de direcciones como validadas, consulte Cómo marcar direcciones compartidas como validadas (en la página 384).

NOTA: si la validación de direcciones está activada para la compañía y las direcciones disponibles no están validadas, no aparecerá ninguna dirección en la lista de direcciones para su selección.

5 Seleccione el tipo de dirección en la lista de opciones Tipo de dirección.

A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.

NOTA: este campo es obligatorio. La misma dirección puede asociarla varias veces a la misma cuenta, al mismo concesionario, al mismo socio o al mismo contacto mediante un tipo de dirección diferente. Para obtener más información, consulte el campo Tipo de dirección en Campos de dirección (en la página 391).

6 Para las cuentas, los concesionarios o los socios, puede hacer clic en Facturación si la dirección se utiliza con fines de facturación. O bien, haga clic en Envío, si la dirección se utiliza con fines de envío.

Oracle CRM On Demand copiará la información de la dirección en la sección de facturación o envío, según corresponda.

NOTA: en varias instancias de direcciones compartidas que utilizan diferentes tipos de direcciones, al quitar una instancia o los indicadores de envío o facturación de una instancia, dichos indicadores se quitarán en todas las instancias de la dirección compartida. Por ejemplo, supongamos que tenemos tres instancias de una dirección compartida denominada Cain Clinic y la dirección se ha establecido en 123 Main Street, Lansdowne PA 19050. Para esta dirección, el primer tipo de instancia se ha establecido en Oficina, el segundo tipo en Postal y el tercero en Otros, y todas las instancias tienen el indicador Envío seleccionado. Si elimina alguna de las instancias, por ejemplo, el tipo Oficina o si anula la selección del indicador Envío en la instancia, Oracle CRM On Demand anula la selección de Envío en las tres instancias (Oficina, Postal y Otros) de esta dirección. De forma similar, si todas las instancias tienen seleccionado el indicador Facturación y anula la selección de dicho indicador en una instancia o si elimina una instancia, Oracle CRM On Demand también anula la selección del indicador Facturación de las tres instancias.

7 Para los contactos, haga clic en Principal si la dirección es una dirección principal.
8 Guarde el registro.

Cómo marcar direcciones compartidas como validadas

Oracle CRM On Demand cambiará el estado de validación de un registro de dirección de No validado a Validado, si el campo Fecha de validación está configurado en la página de detalles de la dirección. Normalmente, los clientes utilizan sus propios métodos externos a Oracle CRM On Demand, para determinar si las direcciones son válidas y, a continuación, las marcan como validadas en Oracle CRM On Demand a través del campo Fecha de validación.

Si la validación de direcciones está configurada para la compañía, solo se mostrarán o agregarán a las listas de los registros de cuenta y contacto la direcciones marcadas como validadas, y no podrá agregar nuevas direcciones a cuentas, ni a contactos. No obstante, podrá agregarlas en la página inicial de direcciones.

Antes de comenzar. Para marcar registros de dirección como validados, debe disponer del privilegio Validar direcciones compartidas. Para configurar la validación de direcciones para una compañía, deberán estar

seleccionadas las opciones Activar direcciones compartidas y Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.

Para marcar una dirección compartida como validada

1. En la página de detalles de la dirección, haga clic en Editar.
2. Vaya a la sección Información de dirección clave y defina un valor en el campo Fecha de validación a través del selector.

   NOTA: no puede introducir una fecha futura en el campo de fecha de validación.

3. Guarde el registro de dirección.

   Oracle CRM On Demand cambiará el estado de validación de un registro de dirección de No validado a Validado,

NOTA: el campo Estado de validación del registro de dirección no se muestra de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlo.

Adición de información de DEA a direcciones de contacto

Los contactos pertenecientes al sector farmacéutico o médico de EE.UU. utilizan un número de la Drug Enforcement Administration (DEA) para poder recibir sustancias controladas de los proveedores. Por ejemplo, un médico podría trabajar en hospitales diferentes y requerir un número DEA distinto para cada lugar para recibir sustancias controladas o productos farmacéuticos en cada lugar. Lleve a cabo el siguiente procedimiento para agregar números DEA a un registro de dirección de contacto.

Antes de comenzar. Los campos DEA no están disponibles en una página de dirección de contacto de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe personalizar la página de detalles de la dirección de contacto y otorgarle acceso para poder agregar información de DEA a una dirección de contacto.

Acerca de los números DEA

Un número DEA es una serie de números asignados a un proveedor de atención primaria (por ejemplo, un médico, dentista o veterinario) que permite al proveedor suministrar recetas para sustancias controladas. El número DEA se utiliza para llevar un seguimiento de las sustancias controladas. No obstante, el sector farmacéutico o médico suele utilizarlo como número general del personal sanitario, es decir, se utiliza como identificador único de cualquier persona que pueda prescribir medicamentos. Un número DEA válido consta de dos letras, seis números y un dígito de verificación. La primera letra es un código que identifica el tipo de persona inscrita. La segunda letra es la primera letra del nombre de la persona inscrita. de los siete dígitos siguientes, el séptimo es una suma de verificación que se calcula de la siguiente forma:

- Sume el primer, el tercer y el quinto dígito. La denominaremos SUMA135.
- Sume el segundo, el cuarto y el sexto dígito y multiplique la suma por 2. La denominaremos DobleSUMA246.
- Sume la SUMA135 y la DobleSUMA246. El resultado se denominará VERIFICACIÓN.
- El dígito situado más a la derecha de la VERIFICACIÓN se utilizará como dígito de verificación en el número DEA.

Por ejemplo, la cadena *XY1234563* de DEA cumple los requisitos de la siguiente forma:

```
1 + 3 + 5 = 9
2*(2+4+6) = 24
9 + 24 = 33
```

El último dígito es 3.

El tipo de persona inscrita (la primera letra del número DEA) puede ser uno de los siguientes:

- A - Obsoleto (pueden utilizarlo ciertas entidades más antiguas.)

- B - Hospital/Clínica
- C - Practicante
- D - Institución académica
- E - Fabricante
- F - Distribuidor
- G - Investigador
- H - Laboratorio analítico
- J - Importador
- K - Exportador
- L - Distribuidor inverso
- M - Practicante de nivel medio
- N - Practicante militar
- P - Programa de tratamiento con narcóticos
- R - Programa de tratamiento con narcóticos
- S - Programa de tratamiento con narcóticos
- T - Programa de tratamiento con narcóticos
- U - Programa de tratamiento con narcóticos
- X - Programa de prescripción de suboxona/Subutex

Para agregar información de DEA a una dirección de contacto

1. En la página de detalles del contacto, vaya a la sección Direcciones, si está configurada.
2. En la lista de direcciones, seleccione Editar en el menú de nivel de registro (si están configuradas las direcciones compartidas) o Edit relación (si las direcciones compartidas no están configuradas y tiene permiso para acceder a los registros de dirección de nivel superior).
3. Rellene los campos de DEA como se describe en la siguiente tabla y, a continuación, guarde el registro de dirección.

Campos de DEA	Descripción
Número DEA	Un número DEA válido.
Fecha de emisión de DEA	La fecha en la que el Gobierno federal de los Estados Unidos ha emitido el número DEA. Utilice el selector de fecha para especificar la fecha.
Fecha final de DEA	La fecha en la que el número DEA deja de estar activo o ser válido. Utilice el selector de fecha para especificar la fecha. Este campo muestra la fecha de emisión de DEA más tres años de manera predeterminada.
Indicador activo de DEA	Campo de sólo lectura. Oracle CRM On Demand determina si el número DEA está activo o inactivo. Oracle CRM On Demand utiliza la fecha de emisión de DEA, la fecha de finalización de DEA y la fecha actual para determinar el estado.
Programaciones aceptables	Campo de texto grande en el que puede introducir valores separados por comas para programaciones aceptables, por ejemplo, Programación 1, Programación 2, Programación 3, etc. **NOTA:** este campo no afecta a ningún procesamiento de Oracle CRM On Demand.

Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio

Para crear una nueva dirección no compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio, rellene los campos de la sección Direcciones de la página de detalles del registro.

Antes de comenzar. De manera predeterminada, no aparece la información relacionada con las direcciones en las páginas Cuenta, Contacto, Concesionario o Detalles de socio. Para poder ver esta información, el administrador de la compañía debe conceder acceso a la información relacionada con las direcciones para el rol. A continuación, usted o el administrador de la compañía deben agregar la información relacionada con las direcciones al diseño de la página Detalles para el tipo de registro. Si desea más información sobre cómo personalizar los diseños de las páginas de detalles, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

Para agregar un nuevo registro de direcciones no compartidas a un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio, la casilla de verificación Activar direcciones compartidas no debe estar seleccionada en el perfil de la compañía.

Para crear una nueva dirección no compartida en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio

1. En la página de detalles de la cuenta, el contacto, el concesionario o el socio, vaya a la sección Direcciones, si está configurada.
2. Para agregar una nueva dirección no compartida, haga clic en Nueva.
3. En la página Editar dirección, seleccione el país correspondiente a la dirección en la lista de selección de países y rellene los campos de dirección restantes del registro.

   NOTA: Oracle CRM On Demand ajusta los campos de dirección para seguir las convenciones del formato de dirección del país en cuestión. Para obtener más información sobre la asignación de convenciones de formatos de dirección, consulte Acerca de los países y la asignación de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).
4. Guarde la dirección en la sección Direcciones.

Para crear una nueva dirección de facturación o envío no compartida en registros de cuenta, concesionario o socio

1. En la página de detalles de la cuenta, el concesionario o el socio, vaya a las secciones de facturación o envío debajo de Información adicional.
2. Haga clic en el icono de edición situado en la parte superior derecha para editar los campos de las direcciones de facturación y envío no compartidas.
3. Seleccione el país correspondiente a la dirección en la lista de selección de países y rellene los campos de dirección de facturación o envío restantes del registro.

   NOTA: Oracle CRM On Demand ajusta los campos de dirección para seguir las convenciones del formato de dirección del país en cuestión. Para obtener más información sobre la asignación de convenciones de formatos de dirección, consulte Acerca de los países y la asignación de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).
4. Guarde la dirección de facturación o envío.

   La dirección de facturación o envío aparecerá en la sección de información relacionada con las direcciones del registro, con la opción de facturación o envío seleccionada, según corresponda.

Para crear una nueva dirección principal no compartida en registros de contacto

1. En la página de detalles del contacto, vaya a la sección Direcciones debajo de Información Adicional.

2 Haga clic en el icono de edición situado en la parte superior derecha para editar los campos de las direcciones no compartidas del contacto.

3 Seleccione el país correspondiente a la dirección en la lista de selección de países y rellene los campos de dirección de contacto restantes del registro.

NOTA: Oracle CRM On Demand ajusta los campos de dirección para seguir las convenciones del formato de dirección del país en cuestión. Para obtener más información sobre la asignación de convenciones de formatos de dirección, consulte Acerca de los países y la asignación de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).

4 Guarde la dirección de contacto.

La dirección de contacto aparecerá en la sección de información relacionada con las direcciones del registro, con la opción Principal seleccionada.

Eliminación de direcciones no compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios

Para eliminar un registro de dirección de cuentas, contactos, concesionarios o socios, realice el procedimiento siguiente.

Para eliminar una dirección de un registro de cuenta, contacto, concesionario o socio

1 En la página de detalles del registro, vaya a la sección Direcciones, si está configurada para el registro.

2 En la sección Direcciones, haga clic en Eliminar en el menú de nivel de registro del registro de dirección.

Si la dirección es de uso compartido, Oracle CRM On Demand la eliminará de la página de detalles del registro, es decir, se eliminará la asociación entre la dirección y el registro principal. No obstante, el registro de dirección no se eliminará y seguirá existiendo. Para obtener información acerca de cómo eliminar una dirección compartida, consulte Eliminación de direcciones compartidas (en la página 388).

Si la dirección es de uso no compartido, Oracle CRM On Demand la eliminará de la página de detalles del registro.

Eliminación de direcciones compartidas

Cuando se elimina un registro de direcciones compartidas de nivel superior, Oracle CRM On Demand eliminar todos los campos desnomalizados de los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio asociados.

NOTA: si elimina una dirección compartida, ésta se elimina de todos los registros en los que se comparte, es decir, registros de cuenta, contacto, concesionario y socio. Sin embargo, no se elimina de los registros de actividad de la visita asociados. Por ejemplo, si la dirección compartida se incluye como parte del contacto asociado en una visita al contacto, la eliminación de la dirección compartida no quita la dirección de la visita al contacto. Sin embargo, sí se quita del registro del contacto.

Ejemplo de eliminación de campos desnomalizados al eliminar una dirección compartida

Observe el ejemplo siguiente, en el que la dirección compartida de nivel superior es 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, EE. UU. Dos cuentas y ocho contactos utilizan esta dirección compartida. Una cuenta tiene la dirección configurada como dirección de facturación y en la otra figura como dirección de envío. Cinco de ocho contactos tienen esta dirección como dirección principal. Al eliminar la dirección compartida, Oracle CRM On Demand hace lo siguiente:

- Elimina la asociación con las cuentas y los contactos
- Borra la información de la dirección de facturación de la cuenta en la que figuraba como dirección de facturación.
- Borra la información de la dirección de envío de la cuenta en la que figuraba como dirección de envío.

- Borra la información de la dirección de contacto de los cinco contactos en los que se utilizaba como dirección principal.

Consideraciones sobre la restauración de una dirección compartida eliminada

Si restaura una dirección eliminada, debe actualizar la configuración de Facturación y envío porque cuando Oracle CRM On Demand restaura el registro de dirección, no restaura la configuración de dirección a los valores originales. Debe reajustar estos valores para evitar la creación de datos erróneos. Analicemos el ejemplo siguiente:

- La Dirección compartida 1 de la Cuenta 1 está marcada como dirección de facturación y usted elimina la Dirección compartida 1.

  Oracle CRM On Demand borrará los campos de dirección de facturación de la Cuenta 1.
- A continuación, asocia la nueva Dirección compartida 2 como dirección de facturación.

  Oracle CRM On Demand rellena los campos de dirección de facturación de la Cuenta 1 con los valores de la Dirección compartida 2.
- Después, restaura la Dirección 1 de la lista Ítems eliminados.

  Oracle CRM On Demand restaurará la Dirección 1 y la lista de direcciones 1 y volverá a asociar esta dirección compartida a la Cuenta 1, pero no restaurará la configuración de facturación original.

  La Dirección 2 y la Dirección 1 aparecerán ahora en la lista de direcciones asociadas a la Cuenta 1. La Dirección 2 seguirá siendo la dirección de facturación con los campos correspondientes desnomalizados en la cuenta, hasta que restablezca manualmente la dirección de facturación a la Dirección 1.

NOTA: no se puede tener más de una dirección de facturación o envío en un registro de cuenta, concesionario o socio, por lo que deberá reajustar las opciones de facturación y envío en este tipo de situaciones en las que se restaura una dirección. Esto también se aplica a la opción Principal para las direcciones de contacto restauradas.

Para obtener más información general sobre la eliminación y restauración de registros, consulte Eliminación y restauración de registros (consulte Eliminar y restaurar registros en la página 190).

Para eliminar una dirección compartida

1. Vaya a la página de la Lista de direcciones compartidas.
2. En el menú de nivel de registro de la dirección compartida, haga clic en Eliminar.
3. Haga clic en Aceptar en la ventana de confirmación.

Acerca del enlace de registros a direcciones

Los tipos de registros siguientes son algunos de los que se pueden enlazar a las direcciones:

- Cuenta
- Contacto
- Concesionario
- Socio
- Objetos personalizados del 1 al 15

Puede enlazar los registros de cuenta, contacto, concesionario o socio para realizar un seguimiento de los tipos de registros asociados a la dirección. También puede enlazar registros de direcciones compartidas a objetos personalizados. Sin embargo, no puede enlazar registros de direcciones no compartidas a objetos personalizados. Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128).

Visualización de registros de direcciones desde cuentas, contactos, concesionarios o socios

Para ver una dirección asociada con cuentas, contactos, concesionarios o socios, es decir, para los registros Dirección de cuenta, Dirección de contacto, Dirección de concesionario o Dirección de socio, realice el procedimiento siguiente.

Para ver un registro de dirección desde cuentas, contactos, concesionarios o socios

1. En la página de detalles del registro, vaya a la sección Direcciones, si está configurada para el registro.
2. Para el registro Dirección que desea ver, haga clic en Ver en el menú de nivel de registro de la fila correspondiente.

Acceso a un mapa de una dirección

Puede acceder a un mapa para un registro de dirección desde las siguientes áreas:

- Desde una lista de direcciones o desde la sección de direcciones de la página Detalles que contiene la sección de dirección.
- Desde los siguientes campos, si estos están disponibles en la página Detalles para el tipo de registro:
  - Campos Dirección y Cuenta en el tipo de registro Oportunidad
  - El campo Dirección en los tipos de registro Objeto personalizado
- Desde un campo concatenado que contiene al menos un campo de dirección.
- Desde cualquier lista o sección de información relacionada que contenga campos de dirección.

Antes de empezar: Para utilizar la página Mapas, debe tener el privilegio Integración de mapas en el rol de usuario.

Para acceder a un mapa de una dirección

1. Navegue a uno de los siguientes elementos:
   - La sección de dirección, por ejemplo, la sección de dirección de facturación, envío o principal en la página de detalles de los siguientes tipos de registro: Dirección, Cuenta, Contacto, Concesionario, Socio, Perfil de intermediario, Oportunidad potencial o Unidad familiar
   - Página Detalle del tipo de registro Oportunidad u Objeto personalizado
   - La sección Ítem relacionado con direcciones en la página de detalles de los tipos de registro Cuenta, Contacto, Concesionario o Socio
   - Un campo concatenado que contenga al menos un campo de dirección, por ejemplo, un campo concatenado en una página Detalles de cuenta basado en los siguientes campos: Nombre de la cuenta, Tipo de cuenta, Dirección de facturación 1 y País de envío, donde Dirección de facturación 1 y País de envío son campos de dirección de los campos Dirección de facturación y Dirección de envío.
   - Una lista o sección de información relacionada que contenga un campo de dirección
2. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para acceder a una sección de dirección de una página de detalles, haga clic en el icono de mapa de la sección de dirección.

     NOTA: El icono de mapa también está disponible en las secciones de dirección de envío y facturación del perfil de la compañía. El administrador de compañía mantiene el perfil de la compañía.
   - Para acceder a una dirección de un registro de oportunidad u objeto personalizado, haga clic en el icono del mapa en los campos Dirección o Dirección de cuenta.
   - Para acceder a una lista de direcciones en la sección Ítem relacionado con direcciones, haga clic Mapa en la lista desplegable de la izquierda de la dirección.

NOTA: El enlace Mapa no está disponible en las páginas de listas de direcciones.

- Para un campo concatenado, haga clic en el icono de mapa situado a la derecha del campo.

  Si el campo concatenado contiene campos de dirección de más de una dirección, después de hacer clic en el icono de mapa, Oracle CRM On Demand presentará una ventana emergente en la que puede hacer clic en el icono de mapa para esa dirección específica.
- Para una lista o sección de información relacionada que contiene un campo de dirección, haga clic en el icono de mapa situado a la derecha del campo.

Oracle CRM On Demand abre un mapa para la dirección si la funcionalidad de mapas puede resolver la ubicación de dirección de la información de dirección de la siguiente forma:

- Si el registro de dirección contiene una latitud y una longitud, pero ningún otro dato de dirección, Oracle CRM On Demand abre el mapa con una chincheta en la ubicación de la longitud y la latitud y, al pasar el mouse por encima de la chincheta, muestra la información de longitud y latitud.
- Si el registro de dirección contiene la latitud y la longitud, junto con información de dirección adicional, Oracle CRM On Demand abre el mapa con una chincheta en la ubicación de la longitud y la latitud y, al pasar el mouse por encima de la chincheta, muestra la información de dirección.
- Si el registro de dirección contiene información de dirección, pero nada relativo a la longitud ni a la latitud, Oracle CRM On Demand abre el mapa con una chincheta en la ubicación de la dirección y muestra la dirección cuando pasa el mouse por encima de la chincheta. Si la funcionalidad de mapas no puede determinar ninguna ubicación de la información de dirección disponible, le pedirá que seleccione una dirección de una lista de direcciones sugeridas determinadas desde la información de dirección disponible.
- Si el registro de dirección no contiene información de dirección ni de longitud o latitud, Oracle CRM On Demand abre un mapa de Norteamérica.

NOTA: Las secciones de dirección de los registros de perfil de intermediario y de oportunidades potenciales no contienen ningún campo para incluir la información de longitud y latitud. Por lo tanto, si hace clic en el icono Mapa de la sección de dirección de un registro de perfil de intermediario o de oportunidad potencial, se le redirigirá a la página Mapas en la que la funcionalidad de mapas inicia la búsqueda de la dirección concatenada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Direcciones
- Cómo trabajar con la página inicial de direcciones (en la página 379)
- Mapas (en la página 402)

Campos de dirección

Utilice la página Editar dirección para agregar una dirección o actualizar los detalles de una dirección existente. La página Editar dirección muestra todos los campos que están disponibles para una dirección.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la dirección	

Campo	Descripción
Nombre de la dirección	El nombre del registro de dirección. Este campo tiene un límite de 50 caracteres. Debe ser único y es obligatorio de manera predeterminada.
Fecha validada	(Opcional) La fecha en la que una fuente externa ha validado la información de la dirección. Utilice el selector de fechas para especificar o actualizar esta fecha. Esta fecha solo es relevante si se está utilizando la función de validación de direcciones. En caso contrario, se ignora.
Tipo de dirección	Este campo de lista de opciones permite especificar el tipo de dirección. A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica. (Obligatorio). **NOTA:** este campo de lista de opciones no está disponible cuando se crea un registro de dirección nuevo a través de la página Editar direcciones. Solo está disponible al editar un registro de dirección guardado. Para obtener más información, consulte Creación de direcciones nuevas no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio (consulte Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio en la página 387) y Configuración del tipo de dirección para direcciones no compartidas a través de Editar relación (consulte Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación en la página 1302).
Información de dirección	
País	El país o territorio utilizado en el registro de dirección. Utilice la lista desplegable para seleccionar un país o territorio para la dirección. **NOTA:** los campos de información de dirección deben coincidir con los requisitos postales específicos de cada país. Por ejemplo, en los campos de dirección para Estados Unidos se utilizan códigos ZIP, mientras que en los campos de dirección de muchos otros países se utilizan códigos postales. Los siguientes campos de información de dirección (Dirección 1 y Dirección 2) se muestran si no está seleccionado el campo País. Para obtener más información sobre los requisitos postales, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).
Dirección 1	Dirección (1ª línea). Normalmente, este campo contiene la dirección, por ejemplo, 10 Main Street. Tiene un límite de 200 caracteres. Se ajusta conforme a las reglas de numeración de calles del país seleccionado (por ejemplo, número y calle para Canadá o EE.UU.). El ajuste realizado se basa en el valor del campo País.
Dirección 2	Dirección (2ª línea). Este campo contiene otros detalles adicionales de la dirección. Tiene un límite de 100 caracteres.
Dirección 3	Dirección (3ª línea). Este campo contiene otros detalles adicionales de la dirección. Tiene un límite de 100 caracteres. **NOTA:** este campo no está presente en el diseño predeterminado de las páginas de edición de la dirección o de detalles, si no se ha seleccionado un país.
Ciudad	La ciudad que figura en el registro de dirección.

Campo	Descripción
Provincia	La provincia o el territorio del registro de dirección, por ejemplo, Nuevo Brunswick. **NOTA:** Oracle CRM On Demand cambia este campo a Estado, si el país seleccionado utiliza estados (por ejemplo, India o EE.UU.).
Código postal	El código postal, por ejemplo, M1C 3J6, o el código ZIP para direcciones de EE.UU., por ejemplo, 19050.
Descripción	Este campo tiene un límite de 100 caracteres.
Comentarios	Este campo tiene un límite de 1999 caracteres. **NOTA:** este campo no se muestra de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlo.
Estado validado	Indica si la dirección se ha validado o no, y se calcula a partir del valor del campo Fecha validada. **NOTA:** este campo no se muestra de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlo.
NOTA: Los campos siguientes usados para funciones de geocodificación también están disponibles a través de los servicios web. Estos campos de geocodificación no aparecen por defecto. El administrador de la compañía debe configurarlos. Estos campos son de sólo lectura. Para obtener información detallada sobre cómo utilizar estos campos, consulte Acerca de la geocodificación de información de dirección (en la página 395).	
Estado de geocodificación	El estado del proceso de geocodificación para el registro de dirección. Para nuevos registros de dirección, Oracle CRM On Demand establece el campo como valor nulo. Si la geocodificación se realiza correctamente para una dirección, Oracle CRM On Demand establece el campo como Correcto. Si la geocodificación falla para una dirección, Oracle CRM On Demand establece el campo en Con Fallos. Si edita una dirección, Oracle CRM On Demand restablece el campo en un valor nulo.
Código de coincidencia de geocodificación	La precisión o calidad del proceso de geocodificación, indicado por un número de código de coincidencia. Para un código de coincidencia determinado, si se devuelven múltiples coincidencias de latitud y longitud, Oracle CRM On Demand utiliza la primera coincidencia de latitud y longitud que devuelve Oracle Spatial.
Vector de coincidencia de geocodificación	Una cadena de 17 caracteres que especifica la calidad de coincidencia de los atributos de la dirección de entrada durante la operación de geocodificación para derivar la latitud y longitud asociadas con la dirección.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las direcciones compartidas:

- Direcciones
- Cómo trabajar con la página inicial de direcciones (en la página 379)
- Gestión de direcciones (en la página 381)
- Acerca de los campos de código geográfico en el tipo de registro Dirección (en la página 394)
- Acerca de la geocodificación de información de dirección (en la página 395)

Acerca de los campos de código geográfico en el tipo de registro Dirección

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes campos de código geográfico para el tipo de registro Dirección. Estos campos no están disponibles de forma predeterminada.

- Latitud
- Longitud

El administrador de la compañía debe agregar estos campos al diseño de la página de dirección si requiere estos campos. Para obtener información acerca de cómo agregar campos a diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Los campos de código geográfico se utilizan generalmente para localizar coordenadas geográficas, conocidas habitualmente como latitud y longitud, a partir de valores de dirección, como la dirección de la calle y el código postal. Estos campos de geocodificación se utilizan para soportar la funcionalidad de mapeo y basada en ubicación en aplicaciones de cliente en Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, o para marcar una ubicación en una aplicación de mapeo, como Google Maps. Si los usuarios no rellenan estos campos, están limitados a utilizar la funcionalidad de mapeo estándar en las aplicaciones de cliente con los valores de dirección disponibles.

La latitud y la longitud se representan habitualmente utilizando una notación de grado, minuto y segundo, por ejemplo 59º20'30"N. Sin embargo, en Oracle CRM On Demand, se representan y se almacenan como datos decimales con signos más o menos de la siguiente forma:

- Para la latitud, puede introducir cualquier valor del rango -90,0000000 a +90,0000000, con un máximo de 7 dígitos después de la coma decimal. Si el número tiene más de 7 dígitos detrás de la coma decimal, Oracle CRM On Demand redondea el valor al alza. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand redondearía un valor de latitud de 89,12345678 a 89,1234568.
- Para la longitud, puede introducir cualquier valor del rango -180,0000000 a +180,0000000, con un máximo de 7 dígitos después de la coma decimal. Si el número tiene más de 7 dígitos detrás de la coma decimal, Oracle CRM On Demand redondea los valores a la baja. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand redondearía a la baja un valor de longitud de 179,12345674 a 179,1234567.

Además, Oracle CRM On Demand admite formato decimal genérico para latitud y longitud; es decir, Oracle CRM On Demand admite números con un punto (.) como separador decimal. Algunos entornos regionales utilizan coma (,) como separador decimal, pero los datos decimales se deben introducir utilizando un punto (.) como separador decimal para estos entornos regionales. Oracle CRM On Demand muestra el número decimal como se almacena en su base de datos y no realiza ninguna aplicación de formato local de estos datos decimales.

Para agregar valores de latitud y longitud a Oracle CRM On Demand, debe convertir la representación de grado-minuto-segundo de la latitud y la longitud a representación decimal, como se indica a continuación:

```
Grados decimales = grados + minutos/60 + segundos/3600
```

El valor de latitud y longitud debe tener un signo más o menos porque se permiten valores negativos. Un valor de latitud positivo se encuentra al norte (N) del ecuador, mientras que un valor negativo está al sur (S). Un valor de longitud positivo se encuentra al este (E) del meridiano de Greenwich, mientras que un valor negativo está al oeste (W). Por ejemplo, en la tabla siguiente se muestran valores de ejemplo para los campos Longitud y Latitud en Oracle CRM On Demand para varias ciudades.

Ciudad	Latitud	Valor de latitud en Oracle CRM On Demand	Longitud	Valor de longitud en Oracle CRM On Demand
Estocolmo, Suecia	59º20'N	59.3333333	18º04'E	18.0666667
Darwin, Australia	12º27'S	-12.4500000	130º50'E	130.8333333

NOTA: Oracle CRM On Demand no realiza la conversión de latitud y longitud a la representación requerida en Oracle CRM On Demand. Los campos Latitud y Longitud solo almacenan los códigos geográficos asociados con una dirección. Habitualmente, las aplicaciones de cliente de Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, realizan un procesamiento y una mayor conversión de los datos de geocodificación. Sin embargo, Oracle CRM On Demand puede usar la información de un registro de direcciones para encontrar automáticamente los valores de latitud y longitud correspondientes para la dirección con Oracle Spatial y rellenar los campos Latitud y Longitud. Para obtener más información, consulte Acerca de la geocodificación de la información de dirección (consulte Acerca de la geocodificación de información de dirección en la página 395).

Acerca de la geocodificación de información de dirección

Si está seleccionada la opción Activar Geocodificador en la página Perfil de Compañía, Oracle CRM On Demand utiliza la información de un registro de dirección para buscar los valores correspondientes de latitud y longitud para la dirección utilizando Oracle Spatial; si la búsqueda tiene éxito, se rellenan los campos de latitud y longitud de los registros de dirección con estos valores. Este proceso de buscar y rellenar los campos de latitud y longitud desde la información de dirección se conoce como *geocodificación*. Oracle CRM On Demand utiliza Oracle Spatial para buscar asincrónicamente los geocódigos correspondientes. Oracle CRM On Demand evita la geocodificación de todo registro que contenga valores preexistentes en los campos de latitud y longitud.

Oracle CRM On Demand regeocodifica los campos de latitud y longitud cuando:

- Se borran los campos de latitud y longitud
- Se editan los campos de dirección

Acerca de los Campos de Geocodificación en Registros de Dirección

Los registros de dirección contienen tres campos relativos a la geocodificación:

- **Estado de geocodificación.** El estado del proceso de geocodificación para el registro de dirección:
  - **Valor Nulo.** La dirección no está geocodificada.
  - **Correcto.** Dirección geocodificada correctamente.
  - **Sin éxito.** Se ha producido un fallo al geocodificar la dirección.

    Un error de geocodificación se produce normalmente debido a unos datos de dirección incorrectos, a la no disponibilidad de un geocódigo para la dirección o a una coincidencia de dirección demasiado genérica.
- **Código de coincidencia de geocodificación.** La precisión de la coincidencia de latitud y longitud con la dirección dada, indicada por un valor entero:

Código de coincidencia de geocodificación	Descripción
0	No hay ninguna coincidencia de geocodificación para la dirección.
1	Hay una coincidencia de geocodificación exacta para la dirección.
2	Coincidencia de geocodificación, con diferencias en la precisión de coincidencia en el tipo de calle, o en la parte del sufijo o el prefijo de la dirección.
3	Coincidencia de geocodificación, con diferencias en la precisión de coincidencia en la parte del número de casa de la dirección.

Código de coincidencia de geocodificación	Descripción
4	Coincidencia de geocodificación, con diferencias en la precisión de coincidencia en la dirección.
10	Coincidencia de geocodificación, con diferencias en la precisión de coincidencia en el código postal.
11	Coincidencia de geocodificación, con diferencias en la precisión de coincidencia en el nombre de ciudad.
12	Coincidencia de geocodificación, con diferencias en la precisión de coincidencia en el código postal y la ciudad.

Oracle CRM On Demand Customer Care configura un nivel aceptable para el Código de Coincidencia de Geocódigo de su compañía. Oracle CRM On Demand guarda los campos de latitud y longitud que devuelve el proceso de geocodificación en un registro de dirección sólo cuando el código de coincidencia es inferior o igual al nivel establecido por Oracle CRM On Demand Customer Care. Este valor suele establecerse por defecto en 3.

Si Oracle CRM On Demand no encuentra ninguna coincidencia en el proceso de geocodificación, establece el Código de Coincidencia de Geocódigo en 0 y no rellena la latitud y la longitud de la dirección.

- **Vector de coincidencia de geocodificación.** Una cadena de 17 caracteres que proporciona un resumen detallado de qué partes de una dirección han contribuido a la precisión o imprecisión de la latitud y longitud devueltas para la dirección introducida Un símbolo de interrogación indica una posición de campo no utilizada. Oracle CRM On Demand establece el campo Vector de Coincidencia de Geocódigo para cualquier dirección que no esté geocodificada en una serie de símbolos de interrogación: ??????????????????. Cada posición contiene un valor entre 0 y 4.

  La tabla siguiente muestra las posiciones dentro de la cadena, y el atributo de dirección correspondiente a cada posición. Los atributos de dirección no son campos de dirección en Oracle CRM On Demand sino una representación conceptual de varias partes de dirección que constituyen una dirección, como el número de casa, el prefijo de calle, etc.

Posición dentro del Vector de Coincidencia de Geocódigo	Atributo de Dirección
De 0 a 4	No utilizado
5	Dirección postal - Número
6	Dirección postal - Prefijo de calle
7	Dirección postal - Nombre de la calle
8	Dirección postal - Sufijo de la calle
9	Dirección postal - Tipo de vía

Posición dentro del Vector de Coincidencia de Geocódigo	Atributo de Dirección
10	No utilizado
11	Ciudad
De 12 a 13	No utilizado
14	Región
15	País
16	Código postal
17	No utilizado
NOTA: Oracle Spatial deriva los atributos de Dirección como Número o Prefijo de calle analizando la información de dirección contenida en los campos Dirección1, Dirección2 y Dirección3 de un registro de dirección de Oracle CRM On Demand. La forma en la que Oracle Spatial deriva estos atributos varía de un país a otro.	

El valor numérico en el que Oracle CRM On Demand establece la posición en la cadena del Vector de Coincidencia de Geocódigo puede variar entre 0 y 4, de la siguiente manera.

Valor de posición del vector de coincidencia de geocodificación	Descripción
0 o 1	Oracle CRM On Demand ha encontrado una coincidencia exacta para el atributo de dirección durante la geocodificación.
2 o 3	El atributo de dirección no es nulo; sin embargo, Oracle CRM On Demand no ha encontrado una coincidencia para el atributo durante la geocodificación.
4	El atributo de dirección es nulo, pero Oracle Spatial ha logrado encontrar una coincidencia similar mediante aproximación.

Para obtener información sobre estos campos de geocodificación y otros campos de dirección, consulte Campos de dirección (en la página 391).

Ejemplo de geocodificación

El ejemplo siguiente muestra cómo puede utilizar e interpretar los campos de geocodificación, cuando Oracle CRM On Demand geocodifica una dirección. Tome como ejemplo una dirección con los siguientes valores de campos:

Campo Dirección en Oracle CRM On Demand	Valor
Nombre de la dirección	Ji Yang
País	EE. UU.
Número/Calle	1 Oracle Dr
Dirección 2	Nashua
Dirección 3	No Definido
Ciudad	Nashua
Provincia	No Definido
Región	NH
Código postal	03062

Cuando Oracle CRM On Demand geocodifica esta dirección, Oracle Spatial descompone la dirección y establece los valores del atributo de dirección de la siguiente manera:

Atributos de dirección en Oracle Spatial	Valor
Nombre (de Dirección postal)	Ji Yang
Número (de Dirección postal)	1
Nombre de la calle del campo Calle	Oracle Dr
Ciudad	Nashua
Región	NH
País	EE. UU.
Código postal	03062

Oracle Spatial intenta encontrar una coincidencia a partir de estos atributos de dirección, buscando de forma independiente en atributos individuales y entonces utilizando una combinación de atributos de dirección para encontrar la mejor aproximación para la latitud y la longitud.

Después de una geocodificación correcta, Oracle CRM On Demand establece los campos de la siguiente manera:

Campo Dirección de Oracle CRM On Demand	Valor	Comentario
Estado de geocodificación	Correcto	Geocodificación realizada correctamente.
Código de coincidencia de geocodificación	1	Oracle Spatial ha encontrado una coincidencia exacta.
Longitud	-71.46006	Ninguna
Latitud	42.71004	Ninguna
Vector de coincidencia de geocodificación	??030402010??000?	El vector de coincidencia de geocodificación para este ejemplo. El vector se establece independientemente de si la geocodificación ha tenido éxito o no. Incluso para un código de coincidencia bajo de 4 sin haber especificado latitud y longitud, se establece el vector y se detallan los atributos que han contribuido al error.

Puede interpretar el valor de vector de ??030402010??000? tal y como se muestra en la tabla siguiente:

Posición del vector de coincidencia de geocodificación	Valor	Atributo de Dirección	Interpretación del vector de coincidencia de geocodificación
1	?	Ninguna	No utilizado
2	?	Ninguna	No utilizado
3	0	Ninguna	No utilizado
4	3	Ninguna	No utilizado
5	0	Nº de la casa	Se ha encontrado una coincidencia exacta para este atributo.
6	4	Prefijo de la calle	El valor del atributo de dirección es nulo, pero se ha encontrado una coincidencia similar mediante aproximación.
7	0	Nombre de la calle	Se ha encontrado una coincidencia exacta para este atributo.
8	2	Sufijo de la calle	Este atributo de dirección tiene un valor, pero no se ha encontrado ninguna coincidencia para el valor.
9	0	Tipo de calle	Se ha encontrado una coincidencia exacta para este atributo.

Posición del vector de coincidencia de geocodificación	Valor	Atributo de Dirección	Interpretación del vector de coincidencia de geocodificación
10	1	Ninguna	No utilizado
11	0	Ciudad	Se ha encontrado una coincidencia exacta para este atributo.
12	?	Ninguna	No utilizado
13	?	Ninguna	No utilizado
14	0	Región	Se ha encontrado una coincidencia exacta para este atributo.
15	0	País	Se ha encontrado una coincidencia exacta para este atributo.
16	0	Código postal	Se ha encontrado una coincidencia exacta para este atributo.
17	?	Ninguna	No utilizado

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las direcciones:

- Direcciones
- Cómo trabajar con la página inicial de direcciones (en la página 379)
- Gestión de direcciones (en la página 381)
- Campos de dirección (en la página 391)
- Acerca de los campos de código geográfico en el tipo de registro Dirección (en la página 394)

Activos

Utilice las páginas de activos para crear y actualizar activos, además de para crear listas de activos. Un *activo* es un registro de un producto que se ha vendido a un cliente o compañía.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si la responsabilidad de su cargo no incluye el seguimiento de información de activos, la ficha Activo se puede excluir de su configuración.

Trabajar con la página inicial de activos

Desde la página inicial de activos, puede crear listas y registros de activos.

NOTA: El administrador puede personalizar el diseño de la página inicial de activos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un activo

Puede crear un activo haciendo clic en Nuevo en la sección Activos modificados recientemente. Para obtener más información sobre los campos de los registros de activos, consulte Seguimiento de activos (en la página 308). Para obtener información general sobre la creación de registros, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55).

Trabajar con listas de activos

La sección Listas de activos muestra una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar de activos. Las listas incluyen los registros de activos que se crean en las siguientes áreas de Oracle CRM On Demand:

- Las páginas de activos
- Las páginas Vehículo y Cartera
- La sección de información relacionada con activos de las páginas de detalles de los registros de cuenta, contacto y objetos personalizados

Lista de activos	Filtros
Todos los activos	Todos los activos que puede ver, independientemente del propietario del activo.
Activos modificados recientemente	Todos los activos que puede ver, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas.

Visualización de activos modificados recientemente

La sección Activos modificados recientemente muestra los títulos de los registros de activos que se han modificado recientemente.

NOTA: Si se introduce un número de serie al registrar un activo, se utilizará como título del activo. De lo contrario, se utilizará el nombre del producto. Puede acceder al registro del activo desde el título del activo en la sección Activos modificados recientemente de la página inicial de activos, así como en otras páginas en las que aparezca el título del activo.

Adición de secciones a la página inicial de activos

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de activos, en función de las secciones que el administrador de la compañía haya habilitado para que aparezcan en la página inicial de activos.

Para agregar secciones a la página inicial de activos

1. En la página inicial de activos, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de activos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Seguimiento de activos (en la página 308)

Gestión de activos

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte los siguientes temas:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

Para obtener más información sobre el seguimiento de activos y los campos de los registros de activos, consulte el siguiente tema:

- Seguimiento de activos (en la página 308)

Mapas

Utilice la página Mapas en Oracle CRM On Demand para buscar las direcciones en un mapa o para obtener las indicaciones a una dirección concreta. Para utilizar la página Mapas, debe tener el privilegio Integración de mapas en el rol de usuario. Además, el administrador debe definir como disponible la ficha Mapas para el rol de usuario. Si la ficha Mapas no está en las fichas de la parte superior de las páginas de Oracle CRM On Demand después de que el administrador la haya definido como disponible para el rol de usuario, puede agregar la fichas Mapas al diseño de ficha. Para obtener información sobre cómo agregar fichas al diseño de ficha, consulte Visualización de fichas (consulte Visualización de las fichas en la página 823).

NOTA: para activar el privilegio Integración de mapas y asegurarse de que la ficha Mapas está disponible para su rol, el administrador debe tener el privilegio Gestionar integración de mapas en su rol de usuario. Si el administrador no tiene el privilegio Gestionar integración de mapas en el rol, tendrá que ponerse en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y pedir la activación del privilegio.

Puede realizar lo siguiente en las páginas de mapas:

- Buscar una dirección en un mapa.
- Realice una búsqueda de proximidad para buscar direcciones en registros de Oracle CRM On Demand que estén:
  - En un radio específico de su ubicación actual
  - En el radio específico de otra ubicación
- Obtenga las indicaciones a direcciones concretas de un mapa.

NOTA: Con la excepción de la India y Singapur, la funcionalidad de mapas proporciona las direcciones en el idioma predominante del país o la jurisdicción en la que esté la dirección. Por ejemplo, para las direcciones en Qatar, las directrices se proporcionan en árabe; o para las direcciones en Rusia, las directrices se dan en ruso, etc. En el caso de las direcciones de India y Singapur, la funcionalidad de mapas proporciona las direcciones en inglés. Para Canadá, la función de mapas proporciona las direcciones en inglés excepto para Quebec, en las que las ofrece en francés.

Al realizar una búsqueda de proximidad, puede restringir la búsqueda a una lista predefinida de registros. Por ejemplo, puede crear una lista de contactos que tengan el tipo de contacto Socio y, a continuación, realizar una búsqueda de proximidad en esa lista para buscar los contactos del socio que estén situados a no más de 10 millas de su ubicación actual o de una ubicación en la que va a estar mañana.

La siguiente tabla muestra los pins que aparecen en el mapa.

Pin	Objetivo
	Indica su ubicación actual si la funcionalidad de mapas puede determinar su ubicación
	Indica la ubicación de una dirección que está en una búsqueda de proximidad
	Indica el centro de una búsqueda de proximidad

Si se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un pin que le indicará su ubicación en el mapa que aparecerá cuando abra la página Mapas. Si no se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un mapa de Norteamérica. La funcionalidad de mapas determina la ubicación actual de la siguiente forma:

- Si la computadora que está utilizando recibe información del sistema de posicionamiento global (GPS), la funcionalidad de mapas utiliza la información GPS para determinar su ubicación actual.
- Si la computadora no recibe información GPS, la funcionalidad de mapas utiliza las interfaces de programación de la aplicación (API) del explorador para determinar su ubicación actual. Las API utilizan la dirección IP de la computadora para determinar su ubicación actual. Si la computadora apunta a un servidor proxy, la ubicación de este servidor aparece como su ubicación actual.

  NOTA: si desea determinar su ubicación actual, debe permitir al explorador acceder a la información de su ubicación actual. Según el explorador que utilice y la configuración de privacidad que seleccione en el mismo, puede que se le solicite que permita al explorador acceder a la información de su ubicación actual. Si no está de acuerdo, en lugar de su ubicación actual, aparecerá el mapa predeterminado de Norteamérica.

  Además, la siguiente tabla muestra los iconos de destino disponibles en el mapa.

Icono	Objetivo
	Este icono aparece cuando la página no está en su ubicación. Si pasa el mouse sobre este icono, aparecerá *Mostrar mi ubicación*.
	Este icono solo aparece cuando la página está en su ubicación. Si pasa el mouse sobre este icono, aparecerá *Mi ubicación*.Al hacer clic en este icono se ajusta el zoom del mapa para ubicar la chincheta en el mapa.

Si se trazan o se localizan múltiples registros en la misma latitud y longitud, Oracle CRM On Demand muestra un único pin para todos estos registros. Al hacer clic en el pin se muestra una lista de todos los nombres de registros subyacentes y sus direcciones asociadas. Puede seleccionar cualquier registro de esta lista para añadir la dirección a las instrucciones, o establecer la dirección como centro de proximidad. Para obtener más información sobre cómo obtener información de instrucciones, consulte Obtener Instrucciones de Conducción (consulte Cómo obtener indicaciones en la página 407); para obtener más información sobre búsquedas de proximidad, consulte Realización de Búsquedas de Proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405).

Para obtener más información sobre la cobertura de datos proporcionada por la funcionalidad de geocodificación y asignación de Oracle CRM On Demand, consulte Asignación y geocodificación de cobertura de datos (en la página 409).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Búsqueda de direcciones en mapas (en la página 404)
- Cómo realizar búsquedas de proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405)
- Cómo obtener indicaciones (en la página 407)
- Acceso a un mapa de una dirección (en la página 390)

Búsqueda de direcciones en mapas

Este tema describe cómo buscar direcciones en la página Mapas de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Si se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un pin que le indicará su ubicación en el mapa que aparecerá cuando abra la página Mapas. Si no se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un mapa de Norteamérica.

Antes de comenzar. Para utilizar la página Mapas, debe tener el privilegio Integración de mapas en el rol de usuario. Además, el administrador debe definir como disponible la ficha Mapas para el rol de usuario. Si la ficha Mapas no está en las fichas de la parte superior de las páginas de Oracle CRM On Demand después de que el administrador la haya definido como disponible para el rol de usuario, puede agregar la fichas Mapas al diseño de ficha. Para obtener información sobre cómo agregar fichas al diseño de ficha, consulte Visualización de fichas (consulte Visualización de las fichas en la página 823).

Para buscar una dirección en un mapa

1. Haga clic en la ficha Mapas.
2. En la página Mapas, en el panel de búsqueda, escriba la dirección que desea buscar.

   Debe utilizar comas para separar los elementos de la dirección e introducir el código o nombre del país como el último elemento de la dirección. El formato de la dirección puede variar según el país. Las búsquedas no distinguen entre mayúsculas/minúsculas. A continuación se muestran algunos ejemplos sobre cómo introducir una dirección:

   - Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
   - 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
   - Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
   - Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

   También puede introducir el nombre de una ciudad y un país. En este caso, la funcionalidad de mapas devuelve la dirección postal predeterminada para dicha ciudad y país. Si hay varias coincidencias, la búsqueda muestra las direcciones disponibles que detecta y le solicita elegir una de ellas. Por ejemplo, si introduce la cadena *Toronto, Canada* en inglés, la búsqueda devuelve dos direcciones. Una es la dirección predeterminada para Toronto en la isla Prince Edward, y la otra es la dirección predeterminada para Toronto en Ontario, y ambas se encuentran en Canadá. La funcionalidad de mapas de Oracle proporciona las direcciones.
3. Haga clic en el icono de lupa.

   En el mapa, el pin indica la ubicación de la dirección. Si se encuentra más de una coincidencia para sus criterios de búsqueda, éstas aparecerán en una lista y podrá seleccionar la coincidencia correcta. Inicialmente, se muestran hasta 10 coincidencias. Si se encuentran más de 10 coincidencias, podrá desplazarse para ver las coincidencias adicionales.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Mapas (en la página 402)
- Cómo realizar búsquedas de proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405)
- Cómo obtener indicaciones (en la página 407)

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 (consulte Acerca de los campos de código geográfico en el tipo de registro Dirección en la página 394).

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: Si se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un pin que le indicará su ubicación en el mapa que aparecerá cuando abra la página Mapas. Si no se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un mapa de Norteamérica.

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. Para utilizar la página Mapas, debe tener el privilegio Integración de mapas en el rol de usuario. Además, el administrador debe definir como disponible la ficha Mapas para el rol de usuario. Si la ficha Mapas no está en las fichas de la parte superior de las páginas de Oracle CRM On Demand después de que el administrador la haya definido como disponible para el rol de usuario, puede agregar la fichas Mapas al diseño de ficha. Para obtener información sobre cómo agregar fichas al diseño de ficha, consulte Visualización de fichas (consulte Visualización de las fichas en la página 823).

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 (consulte Búsqueda de direcciones en mapas en la página 404).

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 (consulte Búsqueda de direcciones en mapas en la página 404).

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.

Search Criteria Field	Description
Address Type	This picklist applies only for an account proximity search, and can have the following values: ■ **Shipping Address.** The proximity search for the account is limited to the shipping address. ■ **Billing Address.** The proximity search for the account is limited to the billing address. This is the default value.
Select List	Select the list that you want to search. All of the lists that are available to you for the record type are available for you to select in this field.
Radius	Select the radius for the proximity search. The available options are 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100, and 500. If you do not select a value, then a default value of 10 is used for the search.
Units	Select the units in which the radius is measured. The available options are miles and kilometers.

To preview a record after a proximity search

1. Click the desired pin that is available from the proximity search for an account, activity, or a contact record.
2. Preview the record as follows:
   a. If the Record Preview Mode is set to Click On Preview Icon, then you can hover your mouse over the name of the record to display the preview icon, and then click the icon to display the first section of the record's Detail page.
   b. If the Record Preview Mode is set to Hover on Link, then you can hover your mouse over the link for the name of the record to display the first section of the record's Detail page.
3. Click the link for the name of the record in the record preview to open the record's Detail page.

   NOTE: You can also open the record's Detail Page from the link for the name of the record on the initial pop-up window as well as from the preview pop-up window.
4. To return to the map, click Back to Maps on the record's Detail page.

   NOTE: Oracle CRM On Demand saves the results of your prior proximity search.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Maps (consulte Mapas en la página 402)
- Finding Addresses on Maps (consulte Búsqueda de direcciones en mapas en la página 404)
- Obtaining Driving Directions (consulte Cómo obtener indicaciones en la página 407)

Cómo obtener indicaciones

Este tema describe cómo obtener las indicaciones para llegar a direcciones de la página Mapas en Oracle CRM On Demand.

NOTA: Si se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un pin que le indicará su ubicación en el mapa que aparecerá cuando abra la página Mapas. Si no se puede determinar su ubicación actual, aparecerá un mapa de Norteamérica.

Antes de comenzar. Para utilizar la página Mapas, debe tener el privilegio Integración de mapas en el rol de usuario. Además, el administrador debe definir como disponible la ficha Mapas para el rol de usuario. Si la ficha Mapas no está en las fichas de la parte superior de las páginas de Oracle CRM On Demand después de que el administrador la haya definido como disponible para el rol de usuario, puede agregar la fichas Mapas al diseño de ficha. Para obtener información sobre cómo agregar fichas al diseño de ficha, consulte Visualización de fichas (consulte Visualización de las fichas en la página 823).

Para obtener indicaciones

1. Haga clic en la ficha Mapas.
2. Agregue un punto de partida y un punto de destino para las indicaciones (también denominados punto de partida y punto de parada) mediante uno de los siguientes métodos en la página Mapas:
   - En la página de búsqueda, haga clic en las dobles flechas y en la página Indicaciones introduzca la dirección del punto de partida en el campo A y la dirección del punto de destino o punto de parada en el campo B.

     Debe utilizar comas para separar los elementos de la dirección e introducir el código o nombre del país como el último elemento de la dirección. El formato de la dirección puede variar según el país.

     Para obtener una lista de países y su código de dos letras correspondiente compatible con la funcionalidad de mapas de Oracle, consulte el sitio web de metadatos de geocodificación de mapas de Oracle. Para obtener más información sobre los formatos de dirección compatibles con la funcionalidad de mapas de Oracle, consulte el sitio web de conceptos de geocodificación de mapas de Oracle.
   - Haga clic con el botón derecho en la ubicación de partida en el mapa y, a continuación, seleccione Agregar a indicaciones para agregar el punto de partida al campo A de la ficha Indicaciones. A continuación, haga clic con el botón derecho en la ubicación de destino y seleccione Agregar a indicaciones para agregar el punto de parada al campo B.
   - Haga clic en una chincheta del mapa y seleccione Agregar a indicaciones para agregar el punto de partida al campo A de la ficha Indicaciones. A continuación, haga clic en la chincheta de destino y seleccione Agregar a indicaciones para agregar el punto de parada al campo B.

   Puede combinar estos métodos para agregar puntos de partida y parada conforme los necesite.

   NOTA: Si introduce una dirección en el campo de búsqueda del panel de búsqueda y el punto de partida (A) y el de parada (B) ya están en la ficha Indicaciones, la dirección se agrega como punto de parada (C) al realizar la búsqueda.
3. Haga clic en el icono de lupa.

   En la ficha Indicaciones, Oracle CRM On Demand empieza a generar las indicaciones. Las indicaciones (o tarjetas de ruta) proporcionan las posibles rutas e incluyen el tiempo estimado y la distancia para cada ruta, datos parecidos a los que ofrecen los sistemas GPS disponibles en el mercado. Oracle CRM On Demand también traza los destinos y las rutas en el mapa.

   Si introduce varios puntos de parada de destino, por ejemplo, el punto de partida A con los puntos de parada B y C, la información incluirá las indicaciones desde el punto de partida A al punto de parada B y, a continuación, desde el punto de parada B al punto de parada C. Si desea obtener las indicaciones para llegar de su ubicación en ese momento a un punto de parada, incluya su ubicación actual como punto de partida haciendo clic en el la chincheta Mi ubicación y, a continuación, en Agregar a indicaciones.

   NOTA: Las indicaciones se obtienen de la información sobre direcciones disponible en la funcionalidad de mapas de Oracle. Por lo tanto, puede que las etiquetas de punto de parada no se fijen en la dirección exacta del mapa.
4. Para ubicar un punto de parada en su vista de mapa, haga clic en la etiqueta de punto de parada, por ejemplo, B, C etc., en la tarjeta de ruta.

La opción para ubicar el punto de parada solo funciona si la ruta aparece en el mapa. Si cierra la ruta haciendo clic en el icono x de la tarjeta de ruta o alterando los puntos de parada, o bien no ha hecho clic en el icono de lupa después de introducir los puntos de parada, el mapa no ubicará los puntos de parada.

5 Para borrar los resultados obtenidos para las indicaciones, haga clic en la x de la tarjeta de ruta.

La ruta también se borra si altera los puntos de parada existentes, por ejemplo, si edita, elimina o cambia el orden de dos puntos de parada.

6 Para imprimir las indicaciones de conducción, haga clic en el icono Impresora en la tarjeta de resultados de conducción:

Se abrirá la ventana de previsualización que muestra una instantánea del mapa con indicaciones de conducción. La previsualización incluye todos los puntos de parada, las direcciones de los puntos de parada, el resumen de tiempo y distancia del viaje, así como el mapa que muestra todas las rutas disponibles. A continuación de la imagen del mapa hay una tabla de indicaciones de conducción con el tiempo estimado de conducción. Los puntos de parada de la tabla están codificados por colores para que coincidan con el color de la chincheta del punto de parada en el mapa.

Además, las opciones descritas en la siguiente tabla estarán disponibles como enlaces en la parte inferior de la ficha Indicaciones.

Opción	Descripción
Agregar punto de parada	Seleccione esta opción para agregar más puntos de parada de destino, hasta un máximo de cuatro. De forma predeterminada, habrá disponibles un punto de partida y un punto de parada.
Más opciones	Seleccione esta opción para especificar preferencias adicionales para las indicaciones como, por ejemplo: ■ **Preferencia de ruta.** La más rápida o la más corta. La más rápida será el valor predeterminado. ■ **Preferencia de carretera.** Autopista o carretera. Autopista es el valor predeterminado. ■ **Unidades de distancia.** En sistema imperial o métrico. El sistema imperial es el valor predeterminado. ■ **Idioma.** Están disponibles los siguientes idiomas para las indicaciones: inglés, francés, alemán, italiano y español. El idioma predeterminado es inglés.
Revertir direcciones	Seleccione esta opción para revertir el orden de los puntos de partida y parada en la tarjeta de ruta.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Mapas (en la página 402)
- Búsqueda de direcciones en mapas (en la página 404)
- Cómo realizar búsquedas de proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405)

Asignación y geocodificación de cobertura de datos

Oracle Spatial and Graph proporciona la funcionalidad subyacente de asignación y geocodificación para Oracle CRM On Demand. La siguiente tabla muestra la cobertura de datos proporcionada por Oracle Spatial and Graph.

Área	País o territorio
América del Norte	Bahamas, Belice, Bermudas, Canadá, Islas Caimán, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Estados Unidos
UE	Albania, Andorra, Austria, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Zonas de soberanía del Reino Unido, Bulgaria, Islas del Canal, Croacia, Chipre, Zona neutral supervisada por Naciones Unidas de Chipre, República Checa, Dinamarca, Inglaterra, Estonia, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Finlandia, Francia, Georgia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Isla de Man, Italia, Kazajistán, Kosovo, Kirguistán, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Irlanda del Norte, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Rusia, San Marino, Escocia, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía, Área administrada por turcochipriotas, Ucrania, Uzbekistán, Ciudad del Vaticano, Gales
Asia-Pacífico	Australia, Bangladesh, Brunéi Darussalam, Camboya, Hong Kong-China , India, Indonesia, Macao-China, Malasia, Maldivas, Mongolia, Nepal, Nueva Zelanda, Filipinas, Singapur, Sri Lanka, Taiwán, Tailandia, Vietnam
Sudamérica	Argentina, Aruba, Barbados, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Islas Malvinas, Guayana Francesa, Guadalupe, Guyana, Martinica, Paraguay, Perú, San Bartolomé, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Islas Georgia del Sur y Sandwich del Sur, Surinam, Trinidad y Tobago, Uruguay, Venezuela
Oriente Medio y África	Angola, Baréin, Benín, Botsuana, Burundi, Egipto, Esuatini, Franja de Gaza, Ghana, Guinea, Irak, Israel, Costa de Marfil, Jordania, Kenia, Kuwait, Líbano, Lesoto, Malaui, Mali, Marruecos, Mozambique, Namibia, Níger, Nigeria, Omán, Catar, Reunión, Ruanda, Arabia Saudí, Senegal, Sudáfrica, Santa Elena, Ascensión y Tristán de Acuña, Tanzania, Togo, Túnez, Uganda, Emiratos Árabes Unidos, Zambia, Zimbabue

NOTA: Los países que no se muestran en la tabla solo tienen capas de asignación limitadas proporcionadas por el producto Nokia World Map. Los datos de Corea del Sur deben estar alojados en País, y actualmente no hay ninguna fecha de despliegue.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Mapas (en la página 402)
- Búsqueda de direcciones en mapas (en la página 404)
- Cómo realizar búsquedas de proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405)
- Cómo obtener indicaciones (en la página 407)

- Acceso a un mapa de una dirección (en la página 390)

5 Planificación de negocio

En este tema se describen las funciones de la planificación de negocio disponibles con Oracle CRM On Demand.

Acerca de la planificación de negocio

Oracle CRM On Demand soporta la gestión de cuentas y contactos. Esta gestión incluye el tratamiento de los perfiles de la cuenta y de los contactos relacionados, las relaciones entre contactos y cuentas, así como la creación de un plan general para saber cómo asignar de forma efectiva fondos y recursos asociados con una cuenta.

Mientras los equipos de marketing y ventas pasan de una estrategia centrada en productos a una estrategia de ventas basada en cuentas (o basada en clientes), la planificación empresarial básica basada en cuentas tanto a nivel estratégico como de ventas se ha convertido en un factor fundamental para el éxito. De hecho, los equipos de marketing y ventas definen lo siguiente:

- Oportunidades potenciales para el negocio
- Metas estratégicas
- Listas de actividades definidas para conseguir tales metas y captar oportunidades
- Metas estratégicas para una cuenta completa
- Metas tangibles con la definición apropiada de la oportunidad potencial

Oracle CRM On Demand soporta los procesos y las estrategias de venta para gestionar las cuentas básicas que permiten a sus equipos de las cuentas crear y gestionar lo siguiente:

- Planes de negocio y de compromiso
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Actividades

NOTA: Las funcionalidades Plan de negocio, Objetivo, Cuenta del plan, Contacto del plan y Oportunidad del plan se desarrollaron en el contexto de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition; sin embargo, todos los clientes de Oracle CRM On Demand pueden acceder a estas funcionalidades y utilizarlas. Además, el administrador de la compañía puede activarlas para que el usuario las utilice.

Escenarios para la planificación empresarial

En los siguientes temas se ofrecen ejemplos de cómo se puede utilizar la funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de forma diferente, dependiendo del modelo de negocio.

- Escenario para gestionar planes para una única cuenta (en la página 414) (Basado en cuentas)
- Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica (en la página 414) (Basado en cuentas)
- Escenario para gestionar planes para contactos (en la página 415) (Basado en contactos)
- Escenario para gestionar planes para objetivos y productos (consulte Escenario para gestionar planes para objetivos y productos en la página 416) (Basado en productos)

Escenario para gestionar planes para una única cuenta

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand de formas diferentes en función del modelo de negocio del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar los planes para cuentas exclusivas. Este se sirve de funciones sofisticadas para gestionar cuentas grandes y complejas (por ejemplo, una compañía multinacional) en comparación con una única cuenta (por ejemplo, un negocio familiar). Dicha cuenta tiene varios planes para diferentes períodos o incluso durante el mismo período para diferentes gerentes de cuentas. Por ejemplo, un gerente de cuentas general y un gerente de cuentas de productos especiales pueden tener diferentes planes.

El gerente de cuentas realiza las siguientes tareas para gestionar los planes de una cuenta:

1. Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada cuenta. El plan establece las metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel de la cuenta para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles planes anuales y trimestrales secundarios, sobre todo, para cuentas importantes. Los ingresos son la métrica clave para el plan de negocio. Normalmente, un plan para grandes clientes contiene planes secundarios para diferentes unidades operativas, zonas geográficas, etc., pero todos los planes se gestionan como si de una sola cuenta se tratara. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte Planes de negocio (en la página 417).
2. En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
3. El gerente de cuentas se encarga de completar los detalles adicionales del plan de negocio; es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de visitas de ventas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte Objetivos (en la página 422).
4. A medida que surgen las oportunidades de ventas, el gerente de cuentas incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte Oportunidades (en la página 343).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand de formas diferentes en función del modelo de negocio del que se trate.

En este escenario, que es una variante del Escenario para gestionar planes para una única cuenta (en la página 414), un gerente de cuentas o de ventas realiza la planificación empresarial para grupos de cuentas. Entre los ejemplos de estos grupos de cuentas destacan una zona geográfica completa del gerente de cuentas, un *brick* (una recopilación de cuentas y contactos que suelen pertenecer a una misma zona geográfica), una región más

grande, un segmento o canal de mercado o un grupo de pequeñas cuentas que no son aptas para cuentas individuales. Normalmente, los usuarios que se encargan de elaborar el Escenario para gestionar planes para una única cuenta (en la página 414) también se encargan de este tipo de escenario.

El gerente de cuentas o de ventas realiza las siguientes tareas con el fin de gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica:

1. Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada cuenta. El plan establece las metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel de la cuenta para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles un plan anual y los planes trimestrales secundarios, sobre todo, para cuentas importantes. Los ingresos son la métrica clave para el plan de negocio. Por norma general, siempre hay planes secundarios trimestrales y también puede que haya planes secundarios mensuales para planificaciones de nivel inferior. Algunos campos, como Contactos, se pueden dejar vacíos. Los planes pueden existir en varios niveles de la jerarquía, como en territorios, regiones y países, que se pueden crear mediante relaciones recurrentes en el tipo de registro del plan de negocio. El gerente de cuentas se encarga de crear el primer plan del máximo nivel, para que los demás puedan crear planes secundarios que se encuentren por debajo del principal dentro de la jerarquía. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte Planes de negocio (en la página 417).
2. En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.
3. El gerente de cuentas se encarga de completar los detalles del plan de negocio; es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de visitas de ventas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte Objetivos (en la página 422).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear actividades de seguimiento

Escenario para gestionar planes para contactos

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand de formas diferentes en función del modelo de negocio del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar planes para contactos, independientemente de la relación del contacto con una cuenta. Por ejemplo, el contacto es un formador de opinión, asesor o investigador clave cuya influencia va más allá de las cuentas asociadas.

El gerente de cuentas o algún intermediario del sector realizan las siguientes tareas para gestionar el plan para un contacto:

1. Antes del período de planificación, el gerente de cuentas crea un plan de negocio para cada contacto. El plan establece las metas de alto nivel del contacto para el período asociado. Normalmente, se encuentran disponibles los planes anuales y trimestrales secundarios, sobre todo, en el caso de contactos importantes.

   Es probable que los campos relacionados con las metas sean objetivos cualitativos en lugar de ingresos objetivo. No es usual que exista ningún tipo de jerarquía, que es similar a la jerarquía de los planes de cuenta que se corresponden con la cuenta general, las unidades operativas, etc. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte Planes de negocio (en la página 417).

2 En el proceso de aprobación del plan de negocio, el gerente de cuentas cambia el estado del plan de Borrador a Enviado. Otra persona se encarga de revisar y modificar el plan. El gerente de cuentas aprueba el plan y cambia el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente también puede cambiar el estado a Caducado con el fin de reducir el número de planes activos.

3 El gerente de cuentas se encarga de completar los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior del plan. Por ejemplo, un objetivo puede consistir en realizar una serie de presentaciones académicas. Asimismo, el gerente de cuentas puede asociar oportunidades y actividades específicas con un plan de negocio o con un objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte Objetivos (en la página 422).

4 A medida que surgen las oportunidades (por ejemplo, una oportunidad de dar un discurso o de realizar una investigación de fondos), el gerente de cuentas incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte Oportunidades (en la página 343).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a un contacto y a cuentas asociadas
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todos los contactos
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

Escenario para gestionar planes para objetivos y productos

Este escenario ofrece un ejemplo de cómo se puede utilizar la funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand. Puede utilizar esta funcionalidad de planificación de negocio de Oracle CRM On Demand de formas diferentes en función del modelo de negocio del que se trate.

En este escenario, un gerente de cuentas se encarga de gestionar planes de negocio centrados en planes, objetivos y productos. Los planes se pueden aplicar a amplios grupos de cuentas. Por ejemplo, para el lanzamiento de un producto estratégico, el representante de ventas senior o el equipo de gestión de marketing crea planes de negocio y objetivos que se aplican a todas las cuentas (o a un subconjunto relevante), independientemente de los detalles específicos de los planes de cuentas individuales.

El equipo de gestión de marketing o de gestión de ventas senior, junto con el equipo de gestión de aprobaciones de ventas senior, normalmente realiza las siguientes tareas para gestionar el plan. La forma en que gestionen el plan depende de cómo la organización aplique los controles de acceso.

1 Al inicio de los períodos de planificación anual y trimestral, el gerente de marketing crea planes de negocio para algunas iniciativas de marketing de productos. Aunque la organización de marketing puede contar con un sistema independiente para la planificación integral y empresarial del producto, el uso que se hace en este escenario está destinado a iniciativas de alta prioridad que requieren especial atención por parte del equipo de ventas. Los planes de negocio establecen metas cualitativas y cuantitativas de alto nivel durante el período asociado. Pueden existir planes anuales y trimestrales secundarios. Los ingresos suelen ser la métrica clave para los planes de negocio. Para obtener información sobre cómo configurar un plan de negocio, consulte Planes de negocio (en la página 417).

2 El gerente de marketing puede cambiar el estado de los planes de negocio de Borrador a Enviado. Los gerentes pertinentes se encargan de revisar, modificar y aprobar los planes cambiando el estado a Aprobado final. Al final del período del proceso de planificación, el gerente de marketing cambia el estado del plan a Caducado con el fin de reducir el número de planes inactivos.

3 El gerente de marketing agrega más detalles al plan, es decir, los objetivos. Los objetivos son metas que se encuentran en un nivel inferior en el plan; por ejemplo, activar ejemplos o realizar actividades: realizar llamadas específicas, visitas, etc. El gerente de marketing puede asociar las actividades con el plan de

negocio o con los objetivos. Para obtener información sobre cómo configurar un objetivo, consulte Objetivos (en la página 422).

4 El gerente de marketing aplica el plan o el objetivo a un grupo de cuentas. El plan puede ser aplicable a todas las cuentas o a un subconjunto de cuentas que estén relacionadas con un producto concreto. El gerente de marketing adjunta el plan de negocio o el objetivo a cada cuenta relacionada. El gerente también ejecuta y evalúa el plan de negocio o el objetivo.

5 A medida que surgen las oportunidades de ventas, el gerente de cuentas o de marketing incorpora las oportunidades, de forma que las asocia al plan o al objetivo. Para obtener información sobre cómo configurar oportunidades, consulte Oportunidades (en la página 343).

Mientras lleva a cabo las actividades propias del proceso de planificación, el gerente de cuentas o de marketing puede realizar las siguientes acciones:

- Ver planes, objetivos, oportunidades y actividades que están asociados de forma explícita a una cuenta y a cualquier contacto asociado a la cuenta
- Ver cualquier objetivo que se aplique a todas las cuentas
- Revisar constantemente las actividades existentes y crear oportunidades y actividades de seguimiento

Planes de negocio

Utilice las páginas de los planes de negocio para crear y actualizar cuentas, contactos o productos, así como para realizar un seguimiento de los mismos. Un *plan de negocio* permite a las organizaciones de ventas establecer metas estratégicas (por ejemplo, ingresos objetivo) y planes de acción para conseguir tales metas basados en objetivos, actividades y oportunidades.

Puede utilizar los planes de negocio de varias formas con el fin de adaptar los procesos de planificación propios de la compañía. Por ejemplo, puede crear planes para cuentas individuales (por ejemplo, en la sede principal o en la zona geográfica correspondiente) o para un conjunto de cuentas (por ejemplo, todas las cuentas de la zona geográfica de un representante de ventas). Asimismo, puede crear planes para contactos independientemente de la afiliación de la cuenta de dichos contactos, que es útil para gestionar las relaciones con los líderes de opinión, cuya influencia en un sector o campo va más allá de su propia afiliación de la cuenta (por ejemplo, un investigador médico influyente). Por otra parte, también puede crear planes para productos, por ejemplo, con la intención de planificar el lanzamiento de un nuevo producto que se vaya a vender a varias cuentas. Para todos estos tipos de planes de negocio, el horizonte de la planificación puede ser tanto a corto como a largo plazo. El tipo de plan de negocio se basa en los períodos de planificación definidos por la compañía, que suelen ser meses, trimestres o años.

Los usuarios pueden crear jerarquías en los planes de negocio. De hecho, un plan de negocio determinado puede incluir varios planes secundarios. Asimismo, un plan concreto puede tener objetivos asociados (para obtener más información acerca de los objetivos, consulte la sección Objetivos (en la página 422)). Un plan de negocio define metas estratégicas de alto nivel, como unos ingresos objetivo. Sin embargo, un objetivo define una meta táctica, como la realización de una serie de visitas de ventas o conseguir un número determinado de recetas nuevas en el sector médico.

Al utilizar los planes de negocio, puede integrar la gestión de las relaciones con los clientes en las tareas, flujos de trabajo y resultados propios de la planificación de negocio durante el ciclo de desarrollo de dicha planificación. Al respaldar la creación y la gestión de los planes de cuenta, un plan de negocio respalda la venta a las cuentas y la gestión de las ventas. Un plan de negocio contiene información general sobre el plan e incluye los objetivos, las oportunidades y las actividades relacionados con el mismo. Esta información también está relacionada con las cuentas, pues un plan de negocio se puede crear para una cuenta, por ejemplo, una cuenta de grupo principal y aplicarse a una serie de cuentas de algún grupo.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de planes de negocio, puede que la ficha Plan de negocio quede excluida de la configuración.

Trabajar con la página inicial de los planes de negocio

La página inicial de los planes de negocio es el punto de partida para gestionar planes de negocio.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de los planes de negocio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un plan de negocio

Puede crear un nuevo plan de negocio haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes de negocio vistos recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de los planes de negocio (consulte Campos de plan de negocio en la página 420).

Trabajar con listas de planes de negocio

En la sección de las listas de planes de negocio aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los planes de negocio.

Lista de planes de negocio	Filtros
Todos los planes de negocio	Todos los planes de negocio que puede ver, independientemente del propietario del plan de negocio.
Planes de negocio modificados recientemente	Todos los planes de negocio con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de planes de negocio recientes

En la sección Planes de negocio modificados recientemente aparecen los últimos planes de negocio que ha visto.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de los planes de negocio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de los planes de negocio:

- Planes de negocio creados recientemente
- Planes de negocio modificados recientemente
- Mis planes de negocio creados recientemente
- Mis planes de negocio modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de los planes de negocio)

Para agregar secciones a la página inicial de los planes de negocio

1. En la página inicial de los planes de negocio, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de los planes de negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de negocio:

- Planes de negocio (en la página 417)
- Campos de plan de negocio (en la página 420)
- Gestión de planes de negocio (en la página 419)

Gestión de planes de negocio

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar los planes de negocio, consulte:

- Enlace de registros a planes de negocio (en la página 420)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Uso de guiones de evaluación (en la página 185)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Plan de negocio, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de negocio:

- Planes de negocio (en la página 417)
- Cómo trabajar con la página inicial de los planes de negocio (consulte Trabajar con la página inicial de los planes de negocio en la página 418)
- Campos de plan de negocio (en la página 420)

Enlace de registros a planes de negocio

Puede enlazar registros adicionales al plan de negocio agregando secciones a la página de detalles del registro del plan de negocio:

- Cuentas del plan
- Contactos del plan
- Planes de negocio
- Objetivos
- Oportunidades del plan
- Actividades

NOTA: un plan de negocio determinado puede estar relacionado con varios ítems de todas las entidades anteriores. Las entidades precedidas por la palabra *Plan* son entidades especiales que permiten relaciones de muchos. Un plan de negocio, objetivo o actividad puede estar relacionado exclusivamente con un plan de negocio principal. Sin embargo, una cuenta, un contacto o una oportunidad del plan permiten varios planes de negocio principales. El hecho de que se permitan varios planes principales permite contar con la flexibilidad necesaria a la hora de relacionar estas entidades con los planes de negocio.

Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

Para enlazar registros a un plan de negocio

1. En la página Detalle de los planes de negocio, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de los detalles de los planes de negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones en el registro y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Campos de plan de negocio

La página Editar plan de negocio permite agregar planes de negocio o actualizar detalles de planes existentes. En la página Editar plan de negocio se muestra todo el conjunto de campos para un plan de negocio.

CONSEJO: también puede editar planes de negocio en la página Lista de planes de negocio y en la página Detalles de planes de negocio. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de planes de negocio.

Campo	Descripción
Información clave sobre el plan	
Nombre del plan	Nombre del plan de negocio. (Obligatorio).

Campo	Descripción
Período	Especifica el período durante el cual se realiza el plan de negocio. Un período de planificación se corresponde con la definición de calendario fiscal de la compañía, según lo determine el administrador de la compañía. Un período puede corresponder a un año, trimestre, mes o semana fiscal, por ejemplo, el trimestre fiscal 1 de 2010. Los períodos enumerados se basan en el calendario fiscal definido por la compañía. Para obtener más información sobre los calendarios fiscales definidos, consulte Acerca de los calendarios fiscales (en la página 1263). **NOTA:** es necesario que cuente con el privilegio Gestionar administración de período con el fin de poder seleccionar un período.
Período: fecha de inicio	Fecha de inicio de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de inicio.
Período: fecha final	Fecha final de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha final.
Tipo	Tipo de plan de negocio. Elija el tipo que proceda de entre los planes de negocio que aparecen en la lista desplegable. Algunos ejemplos de los tipos disponibles son: Cuenta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Compromiso o Marca. (Obligatorio).
Estado	Estado del plan de negocio. Elija el estado actual del plan de negocio en la lista desplegable. Los ejemplos de estado del plan de negocio son: Borrador, Enviado, Aprobado final, Actual, Caducado, Futuro y Retenido. (Obligatorio).
Propietario	Propietario del registro de plan de negocio. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Descripción	Descripción del plan de negocio.
Nombre del producto	Nombre del producto asociado a este plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el producto correspondiente.
Ingresos del plan	Ingresos previstos asociados a este plan.
Moneda	Moneda para cualquier cantidad monetaria que aparezca en este plan.
Fecha de cambio	Fecha relevante para convertir cualquier ingreso local en la moneda utilizada en la sede principal.

Campo	Descripción
Cuenta	Cuenta asociada a este plan de negocio. Haga clic en el icono de búsqueda para elegir una cuenta. Este campo se puede utilizar en caso de una relación de uno a uno entre el plan de negocio y una cuenta específica. Si el plan de negocio tiene más de una cuenta asociada, utilice las cuentas del plan de la entidad de intersección para formar la relación. **NOTA:** el campo Cuenta no está disponible de forma predeterminada. Para agregar este campo a la página de detalles del plan de negocio, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
Análisis SWOT	
Fortalezas	Fortalezas competitivas relacionadas con la consecución de este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).
Debilidades	Debilidades competitivas relacionadas con la consecución de este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).
Oportunidades	Oportunidades de negocio potenciales asociadas a este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).
Riesgos	Riesgos potenciales que pueden limitar las oportunidades de negocio asociadas a este plan. (Este campo tiene un límite de 240 caracteres).
NOTA: los siguientes campos están disponibles con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y es posible que no estén disponibles para su configuración. Si los campos no están disponibles, póngase en contacto con el administrador.	
Cuenta de socio del propietario	Nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el propietario del plan de negocio.
Cuenta de socio de origen	Nombre de la cuenta de socio que ha originado el plan de negocio.
Cuenta de socio principal	Nombre de la cuenta de socio que está soportando el esfuerzo del plan de negocio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada para los planes de negocio:

- Planes de negocio (en la página 417)
- Cómo trabajar con la página inicial de los planes de negocio (consulte Trabajar con la página inicial de los planes de negocio en la página 418)
- Gestión de planes de negocio (en la página 419)

Objetivos

Utilice las páginas de objetivos para crear y actualizar los objetivos para algún plan de negocio, así como para realizar un seguimiento de los mismos.

Un *objetivo* es una meta táctica que se pretende alcanzar con el fin de conseguir una meta estratégica de nivel superior en un plan de negocio. Normalmente, se crea un objetivo relacionado con algún plan de negocio. Mientras que un plan de negocio puede establecer una meta general de ingresos anuales para una cuenta, un objetivo establece una meta táctica, como la realización de una serie de visitas de ventas o conseguir un número determinado de nuevas recetas en el ámbito médico. Los objetivos ofrecen un nivel intermedio de planificación entre el establecimiento de metas estratégicas de alto nivel con los planes de negocio y la planificación de bajo nivel mediante actividades (visitas de ventas y llamadas a nivel individual) y oportunidades (ofertas de ventas individuales).

Un objetivo no tiene que ser un subsidiario de un plan de negocio. De hecho, las organizaciones pueden decantarse por utilizar los objetivos de diferente forma. Al igual que sucede con los planes de negocio, puede aplicar objetivos a cuentas, contactos o productos. Un objetivo determinado puede tener varios objetivos secundarios. Puede establecer objetivos para períodos a corto o largo plazo. Asimismo, los períodos están basados en los períodos de planificación definidos por la compañía, que suelen ser meses, trimestres o años. No obstante, los objetivos no son tan flexibles como los planes de negocio. De hecho, un plan de negocio puede relacionarse con varias cuentas y contactos, mientras que un objetivo sólo se puede relacionar con una cuenta y un contacto. Además, mientras que una oportunidad puede relacionarse con varios planes de negocio, sólo puede relacionarse con un único objetivo.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. De hecho, en caso de que su responsabilidad no englobe el seguimiento de los objetivos, es posible que se excluya la ficha Objetivo de la configuración del perfil de usuario.

Trabajar con la página inicial de objetivos

La página inicial de objetivos es el punto de partida para gestionar los registros de objetivos.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de objetivos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un objetivo

Puede crear un nuevo objetivo haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Objetivos modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de objetivos (consulte Campos de objetivo en la página 425).

Trabajar con listas de objetivos

En la sección de las listas de objetivos aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para los objetivos.

Lista de objetivos	Filtros
Todos los objetivos	Todos los objetivos que puede ver, independientemente del propietario.
Objetivos modificados recientemente	Todos los objetivos con su nombre especificado en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de objetivos recientes

En la sección Objetivos modificados recientemente aparecen los últimos objetivos que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de objetivos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de objetivos:

- Objetivos creados recientemente
- Objetivos modificados recientemente
- Mis objetivos creados recientemente
- Mis objetivos modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de objetivos)

Para agregar secciones a la página inicial de objetivos

1. En la página inicial de objetivos, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de objetivos, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de objetivos

Para obtener procedimientos detallados sobre la gestión de objetivos, consulte:

- Enlace de registros a objetivos (en la página 425)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Uso de guiones de evaluación (en la página 185)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Objetivo, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los objetivos:

- Objetivos (en la página 422)
- Cómo trabajar con la página inicial de objetivos (consulte Trabajar con la página inicial de objetivos en la página 423)
- Campos de objetivo (en la página 425)

Enlace de registros a objetivos

También puede enlazar los siguientes registros a un objetivo agregando secciones a la página de detalles del registro del objetivo:

- Objetivos
- Oportunidades
- Actividades

Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

Para enlazar registros a un objetivo

1. En la página Detalle de objetivos, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de los detalles de los objetivos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones en el registro y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Campos de objetivo

La página Editar objetivo le permite agregar objetivos o actualizar los detalles de objetivos existentes. En la página Editar objetivo se muestra todo el conjunto de campos para un objetivo.

CONSEJO: también puede editar objetivos en la página Lista de objetivos y en la página Detalles de objetivo. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de objetivos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el objetivo	

Campo	Descripción
Nombre de objetivo	Nombre del objetivo. (Obligatorio).
Nombre del plan	Plan de negocio principal asociado a este objetivo. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio.
Tipo	Propósito general del objetivo. Los ejemplos son: Conocimiento, Educación, Relación, Adquisición de nueva cuenta, Aumentar impacto de la cuenta, Prueba de producto, Incentivo especial, Retención de cuenta y Respuesta de la competencia. Seleccione el tipo que corresponda en la lista desplegable. (Obligatorio).
Estado	Estado actual del objetivo. Los ejemplos son: Borrador, Enviado, Aprobado final, Actual, Caducado, Futuro y Retenido. Seleccione el estado que corresponda en la lista desplegable. (Obligatorio).
Nombre de la cuenta	Cuenta asociada a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la cuenta.
Nombre del contacto	Contacto asociado a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el contacto.
Nombre del producto	Producto asociado a este objetivo. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el producto.
Período	Período define el plazo en el cual hay que cumplir el objetivo. Un período de objetivo se corresponde con la definición de calendario fiscal de la compañía, según lo determine el administrador de la compañía. (Obligatorio). Un período puede corresponder a un año, trimestre, mes o semana fiscal, por ejemplo, el trimestre fiscal 1 de 2010. Los períodos enumerados se basan en el calendario fiscal definido por la compañía. Para obtener más información sobre los calendarios fiscales definidos, consulte Acerca de los calendarios fiscales (en la página 1263). **NOTA:** es necesario que cuente con el privilegio Gestionar administración de período con el fin de poder seleccionar un período.
Período: fecha de inicio	Fecha de inicio de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha de inicio.
Período: fecha final	Fecha final de un período. Haga clic en el icono de agenda para seleccionar la fecha final.
Información de destino	
Ingresos objetivos	Ingresos objetivos para este objetivo, por ejemplo, 1.000.000.
Moneda	Moneda para los ingresos (por ejemplo, USD o EURO). Haga clic en el icono de moneda para seleccionar la moneda requerida.

Campo	Descripción
Fecha de cambio	Fecha relevante para convertir cualquier ingreso local en la moneda utilizada en la sede principal.
Público objetivo	Organización o grupo objetivo de este objetivo, por ejemplo, prácticas médicas de la especialidad de cardiología.
Destino de objetivo	Meta o resultado para este objetivo, expresados en unidades de objetivo, por ejemplo, 1.000 para representar 1.000 llamadas de clientes.
Unidades de objetivo	Unidad de expresión del destino de objetivo, por ejemplo, unidades de ventas, número de visitas, costo ($), etc. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar la unidad de objetivo.
Información adicional	
Descripción	Descripción del objetivo.
Propietario	Propietario del registro de objetivos. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los objetivos:

- Objetivos (en la página 422)
- Cómo trabajar con la página inicial de objetivos (consulte Trabajar con la página inicial de objetivos en la página 423)
- Gestión de objetivos (en la página 424)

Cuentas del plan

Utilice las páginas Cuenta del plan para crear y actualizar cuentas del plan que estén asociadas a los planes de negocio, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *cuenta del plan* mapea cuentas y planes de negocio, es decir, las cuentas del plan se utilizan para asociar cuentas a los planes de negocio. Una cuenta del plan permite que una cuenta tenga varios planes de negocio (por ejemplo, uno para el personal general de ventas y otro para el personal específico de ventas). No obstante, un plan de negocio cubre varias cuentas (por ejemplo, todas las cuentas de una zona geográfica).

Es posible que algunos usuarios no puedan interactuar directamente con el tipo de registro de la cuenta del plan. En su lugar, asocian cuentas a los planes de negocio desde la página Detalles de planes de negocio o desde la página Detalles de la cuenta. Es posible que algunos usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro de la cuenta del plan.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de cuentas del plan, puede que la ficha Cuenta del plan quede excluida de la configuración.

Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan

La página inicial de la cuenta del plan es el punto de partida para gestionar las cuentas del plan.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la cuenta del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una cuenta del plan

Puede crear una nueva cuenta del plan haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis cuentas del plan modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de la cuenta del plan (consulte Campos de cuenta del plan en la página 429).

Trabajar con listas de cuentas del plan

En la sección de las listas de las cuentas del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las cuentas del plan.

Lista de la cuenta del plan	Filtros
Todas las cuentas del plan	Todas las cuentas del plan a las que puede acceder, independientemente del propietario.
Cuentas del plan modificadas recientemente	Todas las cuentas del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de las cuentas del plan recientes

En la sección Cuentas del plan modificadas recientemente aparecen las últimas cuentas del plan que haya modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de la cuenta del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de objetivos:

- Cuentas del plan creadas recientemente
- Cuentas del plan modificadas recientemente
- Mis cuentas del plan creadas recientemente
- Mis cuentas del plan modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la cuenta del plan)

Para agregar secciones a la página inicial de la cuenta del plan

1. En la página inicial de cuenta del plan, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de la cuenta del plan, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de cuentas del plan

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Cuenta del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las cuentas del plan:

- Cuentas del plan (en la página 427)
- Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan (en la página 428)
- Campos de cuenta del plan (en la página 429)

Campos de cuenta del plan

La página Editar cuenta del plan le permite agregar cuentas del plan o actualizar los detalles de las cuentas del plan existentes.

CONSEJO: también puede editar cuentas del plan en la página Lista de cuentas del plan y en la página Detalles de la cuenta del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalles de registro.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de cuentas del plan.

Campo	Descripción
Información básica de la cuenta del plan	
Cuenta	La cuenta de Oracle CRM On Demand asociada a este registro de la cuenta del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la cuenta asociada. (Obligatorio). Para obtener más información sobre los campos de cuenta, consulte Campos de cuenta (en la página 315).
Cuenta del plan principal	Seleccione esta casilla de verificación para indicar qué cuenta (si procede) es la cuenta principal asociada a un plan.
Plan de negocio	Plan de negocio asociado con este registro de la cuenta del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio asociado. (Obligatorio).
Cuenta: Ubicación	Información sobre la ubicación del campo Ubicación en el registro de cuenta. Muestra el tipo de instalación que gestiona la cuenta en este sitio, como la sede principal. (Sólo lectura).
Cuenta: Prioridad	Información sobre la prioridad del campo Prioridad en el registro de cuenta. Muestra la prioridad de la cuenta, como Alta, Media o Baja. (Sólo lectura).
Cuenta: Tipo de cuenta	Información sobre el tipo de cuenta del campo Tipo de cuenta en el registro de cuenta. Muestra la relación de la cuenta con la compañía, como Cliente potencial, Cliente, Socio o Competencia. (Sólo lectura).
Cuenta: Referencia	Información de referencia de la casilla de verificación Referencia en el registro de cuenta. Indica si la cuenta se puede utilizar como referencia para clientes potenciales o representantes de ventas. (Sólo lectura).
Cuenta: Propietario	Información sobre el propietario del campo Propietario en el registro de cuenta. Indica el alias del propietario del registro de cuenta. (Sólo lectura).

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las cuentas del plan:

- Cuentas del plan (en la página 427)
- Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan (en la página 428)
- Gestión de cuentas del plan (en la página 429)

Contactos del plan

Utilice las páginas Contacto del plan para crear y actualizar contactos asociados a los planes de negocio, así como para realizar un seguimiento de los mismos. Un *contacto del plan* es un informe que le permite asociar contactos a planes de negocio, permitiendo así a cada contacto tener varios planes de negocio. Por ejemplo, el usuario puede contar con un contacto del plan para una fuerza general de ventas y un plan para una fuerza especial de ventas. Al mismo tiempo, un contacto del plan permite que un plan de negocio contenga varios contactos; por ejemplo, todos los contactos de una zona geográfica determinada.

Algunos usuarios no pueden interactuar directamente con el tipo de registro del contacto del plan, sino con contactos asociados a planes de negocio de la página Detalle de plan de negocio o de la página Detalles de contacto. Sin embargo, puede que otros usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro del contacto del plan.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de contactos del plan, puede que la ficha Contacto del plan quede excluida de la configuración.

Trabajar con la página inicial de contactos del plan

La página inicial de contactos del plan es el punto de partida para gestionar los contactos del plan.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de contactos del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un contacto del plan

Puede crear un nuevo contacto del plan haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Contactos del plan modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos del contacto del plan (consulte Campos de contacto del plan en la página 433).

Trabajar con listas de contactos del plan

En la sección de las listas de contactos del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los contactos del plan.

Lista de contactos del plan	Filtros
Todos los contactos del plan	Todos los contactos del plan a los que puede acceder, independientemente del propietario.
Contactos del plan modificados recientemente	Todos los contactos del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualizar contactos del plan recientes

La sección Contactos del plan modificados recientemente muestra los contactos del plan que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de contactos del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de contactos del plan:

- Contactos del plan creados recientemente
- Contactos del plan modificados recientemente
- Mis contactos del plan creados recientemente
- Mis contactos del plan modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de contactos del plan)

Para agregar secciones a la página inicial de contactos del plan

1. En la página inicial de contactos del plan, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial del contacto del plan, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de contactos del plan

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar contactos del plan que son comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Contacto del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los contactos del plan:

- Contactos del plan (en la página 430)
- Trabajar con la página inicial de contactos del plan (en la página 431)
- Campos de contacto del plan (en la página 433)

Campos de contacto del plan

La página Editar contacto del plan le permite agregar contactos o actualizar los detalles de los contactos del plan existentes. En la página Editar contacto del plan, se muestra todo el conjunto de campos para un contacto del plan.

CONSEJO: también puede editar los contactos del plan en la página Lista de contactos del plan y en la página Detalle del contacto del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalles de registro.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de contactos del plan.

Campo	Descripción
Información básica del contacto del plan	
Contacto	Contacto de Oracle CRM On Demand asociado a este registro del contacto del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el contacto asociado. (Obligatorio). Para obtener más información sobre los campos del contacto, consulte Campos del contacto (consulte Campos de contacto en la página 338).
Contacto del plan principal	Seleccione esta casilla de verificación para designar si el contacto es el contacto principal del plan de negocio.
Contacto: Nombre	Información del campo Nombre en el registro de contacto. (Sólo lectura).
Contacto: Apellidos	Información del campo Apellidos en el registro de contacto. (Sólo lectura).
Contacto: Cuenta	Cuenta asociada al contacto. (Sólo lectura).
Plan de negocio	Plan de negocio asociado a este registro del contacto del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio asociado. (Obligatorio).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada para los contactos del plan:

- Contactos del plan (en la página 430)
- Trabajar con la página inicial de contactos del plan (en la página 431)
- Gestión de contactos del plan (en la página 432)

Oportunidades del plan

Utilice las páginas Oportunidad del plan para crear y actualizar oportunidades asociadas a un plan de negocio, así como para realizar un seguimiento de las mismas. Una *oportunidad del plan* asocia oportunidades a planes de negocio, lo que permite asociar una oportunidad a varios planes de negocio (por ejemplo, uno para el personal general de ventas y otro para el personal específico de ventas). Un plan de negocio se puede relacionar con varias oportunidades al mismo tiempo.

Algunos usuarios no pueden interactuar directamente con el tipo de registro de la oportunidad del plan, sino con oportunidades asociadas a planes de negocio de la página Detalle de plan de negocio o de la página Detalles de la oportunidad. Sin embargo, puede que otros usuarios prefieran trabajar directamente con el tipo de registro de la oportunidad del plan.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de oportunidades del plan, puede que la ficha Oportunidad del plan quede excluida de la configuración.

Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan

La página inicial de oportunidades del plan es el punto de partida para gestionar las oportunidades del plan.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de oportunidades del plan. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una oportunidad del plan

Puede crear una oportunidad haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Oportunidades del plan modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de oportunidades del plan (consulte Campos de oportunidad del plan en la página 436).

Trabajar con listas de oportunidades del plan

En la sección de las listas de oportunidades del plan aparecen una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las oportunidades del plan.

Lista de oportunidades del plan	Filtros
Todas las oportunidades del plan	Todas las oportunidades del plan a las que puede acceder, independientemente del propietario.
Oportunidades del plan modificadas recientemente	Todas las oportunidades del plan con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de las oportunidades del plan recientes

La sección Oportunidades del plan modificadas recientemente muestra las oportunidades del plan que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de oportunidades del plan

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de oportunidades del plan:

- Oportunidades del plan creadas recientemente
- Oportunidades del plan modificadas recientemente
- Mis oportunidades del plan creadas recientemente
- Mis oportunidades del plan modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de oportunidades del plan)

Para agregar secciones a la página inicial de oportunidades del plan

1. En la página inicial de oportunidades del plan, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de oportunidades del plan, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de oportunidades del plan

Para los procedimientos paso a paso destinados a gestionar oportunidades del plan que son comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Configuración de rol de usuario y perfil de acceso

Para trabajar con las páginas Oportunidad del plan, debe tener los siguientes privilegios en el rol de usuario:

- Gestionar acceso a planificación de negocio
- Gestionar administración de período

Además, la configuración del perfil de acceso debe permitirle acceder a los siguientes tipos de registro:

- Plan de negocio
- Objetivo
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las oportunidades del plan:

- Oportunidades del plan (en la página 433)
- Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan (en la página 434)
- Campos de oportunidad del plan (en la página 436)

Campos de oportunidad del plan

La página Editar oportunidad del plan le permite agregar oportunidades del plan o actualizar los detalles de las oportunidades del plan existentes.

CONSEJO: también puede editar oportunidades del plan en la página Lista de oportunidades del plan y en la página Detalles de la oportunidad del plan. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalles de registro.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de oportunidades del plan.

Campo	Descripción
Información clave sobre la oportunidad del plan	
Plan de negocio	Plan de negocio asociado con este registro de oportunidad del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar el plan de negocio correspondiente. (Obligatorio). Para obtener más información sobre los planes de negocio, consulte Planes de negocio (en la página 417).
Oportunidad	Oportunidad de Oracle CRM On Demand asociada a este registro de oportunidad del plan. Haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar la oportunidad asociada. (Obligatorio). Para obtener más información sobre oportunidades, consulte Oportunidades (en la página 343).
Oportunidad: Cuenta	Cuenta asociada a la oportunidad. (Sólo lectura).
Oportunidad: Fecha de cierre	Fecha de cierre prevista asociada a la oportunidad. (Sólo lectura).
Oportunidad: Pronóstico	Si se activa esta casilla de verificación, indica que la oportunidad debe incluirse en el cálculo de ingresos de pronóstico. (Sólo lectura).
Oportunidad: Propietario	Información del campo Propietario del registro de la oportunidad. El propietario es la persona asignada a esta oportunidad. (Sólo lectura).
Oportunidad: Ingresos	Ingresos potenciales asociados a la oportunidad. (Sólo lectura).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las oportunidades del plan:

- Oportunidades del plan (en la página 433)
- Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan (en la página 434)
- Gestión de oportunidades del plan (en la página 435)

6 Solicitudes de servicio y soluciones

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registro relacionados con información sobre servicios de clientes:

- **Solicitudes de servicio.** Utilice estas páginas para gestionar solicitudes de servicio de clientes en relación con productos o servicios.
- **Soluciones.** Utilice estas páginas para almacenar respuestas a preguntas o problemas de servicio comunes.

Proceso de gestión de solicitudes de servicio

Para gestionar una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

1. Creación de una solicitud de servicio (consulte Creación de una solicitud de servicio en la página 437).
2. Trabajar en una solicitud de servicio (en la página 437).
3. Resolución de una solicitud de servicio (en la página 438).
4. Cierre de una solicitud de servicio (en la página 438).

Las solicitudes de servicio pueden originarse a partir de llamadas recibidas por los clientes.

Creación de una solicitud de servicio

Para crear una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

1. Verificar la información del cliente y registrar el problema de servicio.
2. Usar los guiones de servicio para aplicar los procedimientos de la compañía de forma coherente, como identificar problemas y escalarlos.

   Para obtener más información sobre los guiones, consulte Usar guiones de solicitud de servicio (en la página 442).
3. Asignar las solicitudes de servicio a los representantes de servicio. Para obtener más información, consulte Asignación de solicitudes de servicio (en la página 441).

Trabajar en una solicitud de servicio

Para trabajar con una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

1. Registrar las llamadas de seguimiento.
2. Registrar las tareas.
3. Registrar notas para dejar constancia de las acciones realizadas para atender al cliente.

Para obtener más información sobre cómo agregar actividades a las solicitudes de servicio, consulte Creación de actividades (en la página 219) y Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252).

Resolución de una solicitud de servicio

Para resolver una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

1. Buscar en la libreta de soluciones para obtener ayuda a la hora de resolver la solicitud del cliente. Para obtener más información, consulte Revisión de soluciones (en la página 451).
2. Enlazar las soluciones apropiadas a la solicitud de servicio y valorar su utilidad con el fin de supervisar y mejorar de forma continua la biblioteca. Para obtener más información, consulte Valorar soluciones (consulte Valoración de soluciones en la página 452).
3. Usar informes personalizados o predefinidos para identificar los problemas. Para obtener más información, consulte Ejecución de análisis (en la página 869).
4. Tome medidas inmediatas para resolverlos. En caso de que no pueda encontrar ninguna solución, agregue una nueva a la biblioteca. Para obtener más información, consulte Gestión de soluciones (en la página 450).

Cierre de una solicitud de servicio

Para cerrar una solicitud de servicio, realice las siguientes tareas:

1. Registrar las actividades de cierre.
2. Cerrar la solicitud de servicio cuando se haya resuelto. Para obtener más información, consulte Cierre de solicitudes de servicio resueltas (en la página 443).

Solicitudes de servicio

Utilice las páginas de solicitudes de servicio para registrar y cubrir las solicitudes de los clientes, así como para realizar un seguimiento de éstas, con el fin de ofrecer información o asistencia. Una *solicitud de servicio* contiene toda la información relevante y detallada sobre una actividad de servicio determinada. También puede usar las solicitudes de servicio para recopilar información adicional, como soluciones o actividades necesarias para resolver la solicitud en cuestión. Los representantes de servicio pueden acceder a toda la información relevante sobre las solicitudes de servicio de una ubicación. Para asegurarse de que el registro de solicitud de servicio contiene toda la actividad del servicio, se realiza un seguimiento de los cambios de los registros mediante un seguimiento de auditoría. Para obtener información sobre cómo tratar las solicitudes de servicio, consulte El proceso de gestión de solicitudes de servicio (consulte Proceso de gestión de solicitudes de servicio en la página 437).

Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio

La página inicial de solicitudes de servicio es el punto de partida para gestionar solicitudes de servicio.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de servicio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una solicitud de servicio

Puede crear un registro de solicitudes de servicio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis solicitudes de servicio abiertas. Para obtener más información sobre las solicitudes de servicios, consulte Asignar solicitudes de servicio (consulte Asignación de solicitudes de servicio en la página 441) y Campos de solicitud de servicio (en la página 443).

Trabajar con listas de solicitudes de servicio

En la sección Listas de solicitudes de servicio, aparece una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para las solicitudes de servicio.

Lista de solicitudes de servicio	Filtros
Todas las solicitudes de servicio	ninguno
Todas las solicitudes de servicio cerradas	Estado = Cerrada
Todas las solicitudes de servicio elevadas	Estado = Abierta y escalada
Todas las solicitudes de servicio abiertas	Estado = Abierta, Estado = Abierta y elevada
Todas las solicitudes de servicio creadas recientemente	Todas las solicitudes de servicio, ordenadas por la fecha de creación
Todas las solicitudes de servicio modificadas recientemente	Todas las solicitudes de servicio, ordenadas por la fecha de modificación
Mis solicitudes de servicio abiertas	Estado = Abierta (muestra los registros que contienen su nombre de usuario en el campo Propietario)
Mis solicitudes de servicio	Solicitudes de servicio con su nombre en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de las solicitudes de servicio abiertas

La sección Mis solicitudes de servicio abiertas ofrece una lista de las solicitudes de servicio abiertas, en el orden en que fueron creadas. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Visualización de las tareas relacionadas con solicitudes de servicio

La sección Tareas relacionadas con solicitud de servicio muestra las tareas abiertas relacionadas con la solicitud de servicio, ordenadas por fecha de vencimiento y por prioridad. También contiene esta información:

- **Vencimiento.** Fecha de vencimiento de la tarea, configurada por usted o su gerente.
- **Prioridad.** Prioridad de las tareas, configurada por el usuario o el gestor, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para una prioridad baja.

  NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados

que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- **Asunto.** Título de tarea. Haga clic en el enlace para revisar la tarea.
- **Solicitud de servicio.** Número que asigna el sistema para identificar la solicitud de servicio.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de tareas relacionadas con solicitudes de servicio.

Visualización de informes de las solicitudes de servicio abiertas

La sección Análisis de solicitudes de servicio abiertas muestra los informes de solicitudes de servicio por fuente, área de producto, nombre de usuario o prioridad. Puede hacer clic en una sección del gráfico o en un ítem de tabla para ver los detalles y determinar qué debe hacerse para resolver los problemas de hoy. También puede cambiar las categorías en la lista desplegable para ver los mismos datos desde otra perspectiva.

Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- Utilizar este análisis para mantenerse informado sobre las solicitudes de servicio abiertas y escaladas.
- Filtrar por Área de productos para ver qué áreas están generando la mayoría de las llamadas.
- Filtrar por Nombre de usuario para ver cómo se distribuye la carga de trabajo entre el equipo.
- Filtrar por Prioridad para ver el nivel de los problemas de servicio que se están indicando.

Para acceder a otros tipos de análisis de servicio, vaya a la ficha Análisis.

Adición de secciones a la página inicial de solicitudes de servicio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes de servicio:

- Tareas de solicitudes servicio relacionadas
- Mis tareas relacionadas con solicitud de servicio actuales (tareas que vencen hoy)
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de solicitudes de servicio)

Para añadir secciones a la Página inicial de solicitud de servicio

1. En la Página inicial de solicitud de servicio, haga clic en el enlace Editar diseño.
2. En la Página inicial de solicitud de servicio, utilice las flechas de dirección para añadir o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de solicitudes de servicio

Para gestionar solicitudes de servicio, realice las siguientes tareas:

- Asignación de solicitudes de servicio (en la página 441)
- Usar guiones de solicitud de servicio (en la página 442)
- Añadir soluciones a solicitudes de servicio (consulte Adición de soluciones a solicitudes de servicio en la página 442)
- Escalado de solicitudes de servicio (en la página 443)
- Cerrar solicitudes de servicio resueltas (consulte Cierre de solicitudes de servicio resueltas en la página 443)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)

- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Cómo trabajar con Oracle Social Network (en la página 462)

Asignación de solicitudes de servicio

Al crear una solicitud de servicio, el campo del propietario está en blanco. Puede asignar el propietario manualmente o, si su compañía usa el gestor de asignación y el tipo de registro Solicitud de servicio está configurado para el modo de usuario o el modo mixto de propiedad de registros, la solicitud de servicio se puede asignar automáticamente a un propietario cuando se guarde por primera vez la solicitud. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

NOTA: El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. Si hay un libro personalizado principal asignado al registro antes de que el administrador de asignaciones reasigne el registro a un propietario, el administrador de asignaciones quita el libro principal del registro. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Si configura un tipo de registro en modo de libro, se recomienda que convierta todos los grupos de reglas para dicho tipo de registro en inactivo.

Si una solicitud de servicio ya se ha asignado y sus niveles de acceso le permiten realizar esta acción, puede reasignar la solicitud cambiando el nombre del propietario o el libro personalizado principal en la solicitud. Además, si su compañía usa el gestor de asignación y el tipo de registro Solicitud de servicio está configurado para el modo de usuario o el modo mixto de propiedad de registros, podrá reasignar una solicitud de servicio a un nuevo propietario de una de estas formas:

- Activar la casilla de verificación Reasignar propietario en la solicitud.
- Eliminar el nombre del propietario o el libro personalizado principal de la solicitud.

Si activa la casilla de verificación Reasignar propietario o si elimina el nombre del propietario o del libro personalizado principal, se activará el gestor de asignaciones para procesar de nuevo la solicitud de servicio y asignarla al propietario en función de las reglas establecidas por su compañía.

NOTA: si una solicitud de servicio tiene el estado Cerrado, el gestor de asignaciones omitirá la solicitud de servicio y ésta no se reasignará. Asimismo, el tiempo que tarda en reasignar los registros puede variar según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema.

Para asignar manualmente una solicitud de servicio

1. Seleccione la solicitud de servicio que desea asignar.

Para obtener instrucciones sobre cómo buscar solicitudes de servicio, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de servicio, haga clic en Editar.

3 En la página Editar solicitud de servicio, coloque el cursor en el campo Propietario o Libro y haga clic en el icono de búsqueda. A continuación, seleccione el nuevo propietario o libro en la ventana Búsqueda.

4 Guarde los cambios.

Usar guiones de solicitud de servicio

Puede que el administrador de la compañía haya configurado los guiones de evaluación para ayudarle a recopilar información sobre las solicitudes de servicio (Guiones de llamada) o para evaluar los niveles de satisfacción del cliente (Encuestas de satisfacción del cliente). El guión de evaluación se compone de una serie de preguntas que sirven para recopilar datos del cliente. Las respuestas se puntúan, se ponderan y se comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

Antes de comenzar. Para utilizar los guiones de evaluación, el rol de usuario debe estar configurado para permitir el acceso a los registros de evaluación. Para obtener más información sobre la configuración necesaria, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 2041).

Para usar un guión de solicitud de servicio

1 Seleccione la solicitud de servicio.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de servicio, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de servicio, desplácese a las secciones Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente y haga clic en Añadir.

NOTA: Si no aparecen las secciones Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección pertinente al diseño de la página. Estas secciones sólo están disponibles para agregarlas a su página si el administrador de la compañía las ha configurado.

3 En la ventana de búsqueda, localice el guión adecuado y haga clic en Seleccionar. Puede utilizar los campos de filtro situados en la parte superior de la ventana de búsqueda para filtrar la lista de guiones.

4 En la ventana Guiones de llamada o Encuestas de satisfacción del cliente, seleccione la respuesta para cada pregunta del guión y haga clic en Guardar.

Aparecerá de nuevo la página Detalle de solicitud de servicio. Según el resultado del guión, puede que se hayan actualizado automáticamente algunos campos del registro.

Adición de soluciones a solicitudes de servicio

Puede agregar una solución existente a sus solicitudes de servicio. Para obtener más información sobre soluciones, consulte Soluciones (en la página 447).

Para agregar una solución a una solicitud de servicio

1 Seleccione la solicitud de servicio.

Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de servicio, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 Desplácese a la sección Soluciones de la página Detalles de la solicitud de servicio y haga clic en Agregar.

Aparece una lista de soluciones aprobadas y publicadas.

3. Para limitar el número de soluciones que se muestran, use las opciones de filtrado para buscar mediante palabras clave o ID de solución.
4. Haga clic en Presentación preliminar para ver los detalles de la solución y así asegurarse de que aborda las preocupaciones del cliente.
5. Haga clic en el enlace Seleccionar junto a cada una de las soluciones que desee añadir a su solicitud de servicio y, a continuación, haga clic en Aceptar.
6. Cambie el estado de las solicitudes de servicio a Pendiente hasta que pueda confirmar con el cliente que el problema está resuelto, de la siguiente manera:
   a. En la página Detalles de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado y seleccione Pendiente en la lista desplegable.
   b. Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

Escalado de solicitudes de servicio

Se puede escalar una solicitud de servicio para destacarla como asunto urgente.

Para escalar una solicitud de servicio

1. En la página Lista de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado de la solicitud de servicio que desee escalar.
2. Seleccione Abierta y elevada en la lista desplegable de este campo.
3. Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

La política de la compañía determina las acciones que se deben llevar a cabo cuando se escala una solicitud de servicio. Por ejemplo, el administrador de la compañía puede definir una regla de flujo de trabajo que envíe un mensaje de correo electrónico o genere una tarea cuando se escala una solicitud de servicio.

Es posible crear una lista filtrada para mostrar todas las solicitudes de servicio escaladas a las que tenga acceso.

Cierre de solicitudes de servicio resueltas

Después de responder satisfactoriamente a la solicitud de servicio del cliente, puede cerrar dicha solicitud.

Antes de comenzar: consulte la página de detalles de solicitud del servicio para asegurarse de que la solicitud de servicio se ha completado mediante las siguientes comprobaciones:

- Todas las actividades de la solicitud de servicio tienen el estado Completado, indicando que las ha verificado con el cliente.
- Si su compañía usa soluciones, la solución se vinculará al registro de solicitud de servicio, indicando cómo se ha resuelto el problema.

Para cerrar una solicitud de servicio resuelta

1. En la página Lista de solicitud de servicio, haga clic en el campo Estado de la solicitud de servicio que desee cerrar.
2. Seleccione Cerrado en la lista desplegable del campo.
3. Haga clic en la marca de verificación verde del campo Estado para guardar el cambio.

Campos de solicitud de servicio

La página Editar solicitud de servicio le permite añadir solicitudes de servicio o actualizar los detalles de solicitudes de servicio existentes.

CONSEJO: también puede editar solicitudes de servicio en la página Lista de solicitud de servicio y en la página de detalles de solicitud de servicio. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

En la página Editar solicitud de servicio se muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de servicio, como se muestra en la siguiente tabla.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información del contacto	
Nº de SS	ID de solicitud de servicio. Generado por el sistema.
Cuenta	Cuenta vinculada a la solicitud de servicio.
Contacto	Contacto vinculado a la solicitud de servicio.
Tel. trabajo	Número de teléfono del trabajo del contacto. Se hereda del registro Contacto.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto. Se hereda del registro Contacto.
Dirección	Dirección de contacto o cuenta para quien se realiza la solicitud de servicio. Puede seleccionar esta dirección de una lista de direcciones asociadas con la cuenta o el contacto relacionado con el registro de solicitud de servicio.
Información detallada del servicio	
Área	Categoría de la solicitud de servicio, como Producto, Instalación, Mantenimiento, Capacitación, Otros.
Causa	Motivo de la solicitud de servicio, como Instrucciones confusas, El usuario necesita formación, Problema ya existente, Nuevo factor, Otros
Tipo	Tipo de solicitud de servicio, como Pregunta, Factor, Solicitud de mejora, Otros.
Fuente	Medio por el que se recibe la solicitud de servicio, como Teléfono, Web, Correo electrónico, Fax.
Prioridad	Indicación de la prioridad, por ejemplo, 1 - Lo más rápido posible, 2 - Alta, 3 - Media, 4 - Baja.
Estado	Estado de la solicitud de servicio, como Abierto, Pendiente, Cerrado, Abierta y elevada, Cancelada. Algunas listas filtradas y algunos informes usan el campo Estado para determinar la solicitud de servicio que se debe incluir. **NOTA:** Los administradores pueden editar la lista de selección Estado y añadir valores nuevos o actualizar los existentes, si su rol incluye los privilegios

Campo	Descripción
	Personalizar aplicación - Editar lista de selección 'Estado' de la solicitud de servicio y Personalizar aplicación. Para obtener instrucciones sobre la personalización de valores de listas de opciones, consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365). **PRECAUCIÓN:** Cuando el campo Estado en una solicitud de servicio se establece como Cerrado o Cancelado, Oracle CRM On Demand actualiza automáticamente el campo Hora de cierre en la solicitud de servicio para mostrar la fecha y la hora a las que se ha cambiado el estado. Por lo tanto, se recomienda encarecidamente que su compañía no desactive ninguno de estos valores en la lista de selección Estado para el tipo de registro Solicitud de servicio. Sin embargo, su compañía puede cambiar el nombre que se muestra para los valores Cerrado, Cancelado, o ambos. Si su compañía cambia el nombre que se muestra para el valor Cerrado, Oracle CRM On Demand actualizará el campo Hora de cierre de una solicitud de servicio cuando el estado de esta cambie al valor que originalmente se denominaba Cerrado. Asimismo, si su compañía cambia el nombre que se muestra para el valor Cancelado, Oracle CRM On Demand actualizará el campo Hora de cierre de una solicitud de servicio cuando el estado de esta cambie al valor que originalmente se denominaba Cancelado.
Apertura	Fecha y hora en que se creó la solicitud de servicio. Generado por el sistema.
Cierre	Fecha y hora en las que el estado de la solicitud de servicio cambia a Cerrado o Cancelado. Generado por el sistema. **NOTA:** Su administrador puede cambiar los nombres que se muestran para los valores de estado Cerrado y Cancelado.
Propietario	Alias del propietario del registro de solicitud de servicio. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Campo	Descripción
Reasignar propietario	Indica que la solicitud del servicio se debe asignar de nuevo. Si el administrador de la compañía ha configurado reglas de asignación de solicitudes de servicio, este campo hace que el gestor de asignaciones de Oracle CRM On Demand procese de nuevo la solicitud de servicio y la asigne en función de las reglas. El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50). **NOTA:** cuando se activa esta casilla de verificación, el nombre del campo Propietario cambia cuando se guarda el registro. Sin embargo, según la complejidad de las reglas de asignación de la compañía, el número de registros que se van a reasignar y la carga actual del sistema, puede que lleve algún tiempo que las tareas que se ejecutan automáticamente se completen, por ejemplo, el envío de la notificación por correo electrónico.
Información adicional	
Asunto	Resumen de solicitud de servicio
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de servicio. Límite de 16.350 caracteres.
Vehículo	Número de ID de vehículo (VIN) si se ha asociado un vehículo a la solicitud de servicio.

Campos de Oracle Social Engagement and Monitoring

Si está utilizando Oracle Social Engagement and Monitoring, el administrador puede agregar algunos o todos los campos siguientes a la página Solicitud de servicio. Para obtener más información, consulte Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455).

Campo	Descripción
Redes sociales	ID del registro de redes sociales para un problema.
Redes sociales: Enlace de autor	URL al perfil del autor en el sitio de la red social.
Redes sociales: Comunidad	Nombre del sitio de la red social, como Facebook o Twitter, donde se ha publicado el mensaje.
Redes sociales: Puntuación de influencia	Puntuación de influencia como la ha enviado el socio.
Redes sociales: Datos de publicación	Datos de publicación de las redes sociales.

Campo	Descripción
Redes sociales: Enlace de publicación	URL a la publicación de las redes sociales.
Redes sociales: Fecha de publicación	Fecha en la que se publicó el mensaje.
Redes sociales: Puntuación de sentimiento	Puntuación de sentimiento como la ha enviado el socio.
Redes sociales: Tema	Nombre del tema de la publicación extraído de la publicación.

Soluciones

Use la página de soluciones para crear y actualizar soluciones, así como para realizar un seguimiento de éstas. Las *soluciones* contienen información sobre cómo resolver problemas que puedan experimentar los clientes. Si existe una base de conocimiento de soluciones, los representantes de servicio cuentan con acceso a una base de conocimiento centralizada para ayudarles a resolver los problemas de los clientes. Además, esta base se enriquece a medida que los usuarios interactúan con los clientes y crean nuevas soluciones.

Oracle CRM On Demand realiza un seguimiento de las soluciones y permite a los usuarios hacer una valoración de estas. Esta información ayuda a las organizaciones a mejorar las soluciones que ofrecen a los clientes y a identificar problemas en los productos o servicios. El hecho de que se utilicen soluciones con frecuencia puede indicar que se trata de un defecto del producto. Las puntuaciones bajas de las soluciones pueden indicar que es necesario mejorar las soluciones.

Acerca de la gestión de soluciones

Considere la posibilidad de implementar un proceso similar al siguiente para generar y gestionar una base de conocimiento de soluciones:

1. El administrador de la compañía importa las soluciones existentes a la aplicación (esto es optativo).
2. Los agentes del servicio y otros expertos añaden borradores de soluciones para aumentar la amplitud de la base de conocimiento a lo largo del tiempo.
3. Los gerentes de servicio revisan, aprueban y publican soluciones.
4. Los agentes valoran las soluciones existentes para garantizar que las soluciones más eficaces lleguen a lo más alto.
5. Los gerentes de servicio supervisan la base de conocimiento de las soluciones para garantizar que sólo la información válida y actual tiene representación.

Sugerencias sobre prácticas recomendadas para gestionar la base de conocimiento de soluciones

Una biblioteca de soluciones bien organizada y evaluada ayuda a atender a los clientes de acuerdo a unos criterios y con mayor eficacia. A continuación, se ofrecen sugerencias sobre las prácticas recomendadas para configurar y gestionar la base de conocimiento de soluciones.

1 – Importar las soluciones existentes

Antes de importar las soluciones, compare la información de las soluciones existentes con el registro de solución de Oracle CRM On Demand. Tal vez sea oportuno agregar, cambiar el nombre o quitar algunos campos del registro para que coincidan con la información que desea importar.

Puede usar la Plantilla de configuración de campos personalizados, disponible en la página Herramientas y plantillas en el centro de asistencia y formación, para ayudarse en la planificación de los cambios. Este documento le ayudará a planificar y hacer un seguimiento de cualquier cambio personalizado que desee realizar en la aplicación.

2 – Agregar borradores de soluciones

Establezca directrices para crear registros de soluciones y comunicarlos a quienes estén en disposición de crear borradores de soluciones, como agentes de servicio o expertos de servicio o productos. No olvide enfatizar la importancia del campo Título en el registro de una solución. Se trata de un campo para buscar que aparece en la mayoría de las listas y ventanas de búsqueda de las soluciones. Por tanto, los agentes de servicio lo podrán usar para identificar rápidamente las soluciones más adecuadas para sus preguntas o problemas.

Cuando se crea el registro de una solución nueva, tiene el estado Borrador. Los borradores de soluciones no están disponibles para poder agregarlos a los registros de solicitud de servicio y no aparecerán en la ventana de búsqueda de la solución hasta que se publiquen. De esta forma, si un agente crea una solicitud de servicio e introduce un borrador de solución durante la visita, el agente puede agregar dicho borrador a la solicitud de servicio, pero éste no estará disponible para otros agentes hasta que se publique.

3 – Revisar, aprobar y publicar soluciones

El proceso de aprobación garantiza que los expertos identificados revisarán todas las soluciones antes de lanzarlas al uso público por parte de los agentes de servicio. Establezca directrices de revisión y aprobación para garantizar que todas las soluciones sean válidas, fáciles de seguir y de utilidad permanente para quienes las necesiten.

Es necesario que tenga un rol con el privilegio Publicar soluciones para poder cambiar el estado de una solución a Aprobado y publicarla. Para obtener más información, consulte Aprobar y publicar soluciones (consulte Aprobación y publicación de soluciones en la página 452).

4 – Valorar soluciones

Pida a sus agentes de servicio que valoren las soluciones que usen y añadan a sus registros de solicitud de servicio. Podrán hacerlo fácilmente desde la página Detalle de solución, haciendo clic en el botón Evaluar solución. La escala de valoración de las soluciones es del 1 al 5. Si la solución ha sido realmente eficaz, asígnele un 5. Si no ha sido efectiva o válida, asígnele un 1.

Cada vez que una solución se valora, se vuelve a calcular la puntuación y se muestra en el registro. Hacer que los agentes valoren las soluciones ofrece información que puede servir para supervisar la calidad de la base de conocimiento. Para obtener más información, consulte Valorar soluciones (consulte Valoración de soluciones en la página 452).

5 – Supervisar soluciones

Asegúrese de supervisar regularmente la base de conocimiento de las soluciones para que los agentes de servicio tengan la información y las instrucciones más actuales y mejores. Algunas de las recomendaciones son:

- Asigne ciertas áreas o tipos de soluciones a los propietarios y haga que cada propietario revise y actualice regularmente esas soluciones. Responsabilice a cada propietario de la precisión y la aprobación de su área.
- Con el tiempo, las soluciones pueden quedarse obsoletas. Un buen ejemplo son las soluciones relacionadas con productos que ya no están operativos. Cree una lista de soluciones para localizar estas soluciones, filtrándolas por el campo Producto, por ejemplo. A continuación, use la función Actualización masiva para quitarlas de las soluciones que se pueden buscar.
- No elimine ninguna solución, a menos que esté duplicada. En lugar de eso, cambie el estado a Obsoleto. Las soluciones obsoletas ya no aparecerán en la lista cuando se busque una solución para añadirla a una solicitud de servicio. Sin embargo, aún podrá usar las listas en la Página inicial de solución para tener acceso en caso de necesitarla.
- Revise todas las soluciones con valoraciones bajas. Para encontrarlas, cree una lista personalizada en la que se muestren todas las soluciones publicadas con valoraciones entre 1 y 2.

- Use las listas de soluciones predefinidas en la Página inicial de solución para revisar las soluciones mejor valoradas y más activas. De esta forma, tendrá una indicación de cualquier área susceptible de añadir más conocimiento y ampliar la biblioteca.
- Analice, de forma rutinaria, las solicitudes de servicio cerradas en busca de tendencias e identifique las áreas problemáticas clave sobre las que se debería incluir más información en la base de conocimiento.

Trabajar con la página inicial de solución

La página inicial de solución es el punto de partida para gestionar soluciones.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solución. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un registro de solución

Puede crear un registro de solución haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis soluciones visualizadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de solución (en la página 453).

Trabajar con listas de soluciones

La sección Listas de soluciones muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de soluciones.

Lista de soluciones	Filtros
Soluciones aprobadas	Estado = Aprobado
Soluciones publicadas	Publicadas = S
Soluciones creadas recientemente	Todas las soluciones, ordenadas por la fecha de creación
Soluciones modificadas recientemente	Todas las soluciones, ordenadas por la fecha de modificación
Soluciones en borrador (visibles sólo para los usuarios con el privilegio Publicar soluciones)	Estado = Borrador
Soluciones mejor valoradas	Mayor puntuación acumulada otorgada por todos los sujetos
Soluciones más activas	Frecuentemente vinculadas a solicitudes de servicio
Todas las soluciones	Todas las soluciones, ordenadas alfabéticamente por el título de la solución
Mis soluciones modificadas recientemente	Todas las soluciones de su propiedad, ordenadas por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de soluciones visualizadas recientemente

La sección Mis soluciones visualizadas recientemente muestra las soluciones que se han visualizado recientemente.

Visualización de las soluciones preferidas

En la sección Soluciones preferidas se muestran las soluciones que se han vinculado con más frecuencia a solicitudes de servicio. Este uso elevado puede indicarle a una organización de servicios las áreas específicas en las que los clientes encuentran obstáculos con los productos y servicios. Las organizaciones pueden responder proporcionando más información a los representantes de servicio para atender a los clientes o bien proporcionándosela a los clientes directamente.

Visualización de las soluciones mejor valoradas

En la sección Soluciones mejor valoradas se muestra una lista de las soluciones con las puntuaciones acumuladas más altas otorgadas por todos los sujetos.

Adición de secciones a la página inicial de solución

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solución:

- Soluciones creadas recientemente
- Soluciones modificadas recientemente
- Mis soluciones creadas recientemente
- Mis soluciones modificadas recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de solución)

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de solución.

Para agregar secciones a la página inicial de solución

1. En la página inicial de solución, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de solución, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de soluciones

Para gestionar soluciones, realice los siguientes procesos:

- Revisión de soluciones (en la página 451)
- Aprobación y publicación de soluciones (en la página 452)
- Valoración de soluciones (en la página 452)
- Agregar libros a una solución (consulte Adición de libros a una solución en la página 452)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)

- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Para cambiar el estado de un registro de soluciones o publicar una solución, la función de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de solución (en la página 453)
- Datos analíticos (en la página 867)
- Importación de datos (en la página 1997)

Revisión de soluciones

Puede revisar las soluciones preferidas o las mejor valoradas. Asimismo, puede revisar toda la información de cada registro de soluciones.

Para revisar las soluciones preferidas

1. En cualquier página, haga clic en la ficha Soluciones.
2. En la sección Soluciones preferidas, haga clic en el enlace Título de la solución correspondiente que desee revisar.

Para revisar las soluciones mejor valoradas

1. En cualquier página, haga clic en la ficha Soluciones.
2. En la sección Soluciones mejor valoradas, haga clic en el enlace Título de la solución correspondiente que desee revisar.

Para revisar la información sobre la solución

1. Seleccione la solución.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar soluciones, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. Puede revisar el registro de solución en la página de detalles de la solución.

   Para consultar una descripción de los campos, consulte Campos de solución (en la página 453).

Aprobación y publicación de soluciones

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Publicar soluciones.

Puede revisar la precisión y correcta finalización de las soluciones. A continuación, puede aprobar el borrador y publicarlo internamente. La publicación interna de una solución la pone a disposición de todos los representantes de servicio al cliente, para que la utilicen y la enlacen con las solicitudes de servicio.

Para aprobar y publicar una solución

1. Desde la Página inicial de solución, haga clic en el enlace Borrador de soluciones.
2. Desde la página Lista de soluciones, seleccione la solución y, a continuación, haga clic en Editar.
3. En la página Edición de soluciones, cambie el estado a Aprobado para aprobar la solución.
4. Para publicar una solución, seleccione la casilla de verificación Publicada.
5. Guarde el registro.

Valoración de soluciones

Puede valorar la efectividad de una solución todas las veces que desee.

Para valorar información de la solución

1. Seleccione la solución.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar una solución, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la barra de título Detalles de la solución, haga clic en el botón Valorar solución.
3. En la página Puntuación de la solución, seleccione una puntuación de 1 a 5 (siendo 5 la mejor) de la lista desplegable.
4. Guarde el registro.

   Se hace media de las puntuaciones individuales del usuario para evaluar las soluciones que aparecen en la sección Soluciones mejor puntuadas en la Página inicial de solución.

Adición de libros a una solución

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros a una solución. Cuando agrega un libro a una solución, puede modificar o quitar el libro. Este procedimiento asume que el tipo de registro Libros se muestra como un elemento relacionado en la página Solución. Para obtener más información sobre la personalización de elementos relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370).

Para agregar un libro a una solución

1. En la página Lista de soluciones, abra la solución que desee.
2. En la página Detalles de la solución, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
3. En el selector de libros, elija el libro que desee agregar a la solución y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Si desea más información sobre los libros, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).

Campos de solución

La página Editar solución le permite agregar soluciones o actualizar los detalles de soluciones existentes. En la página Editar solución se muestra todo el conjunto de campos para una solución.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas desplegables. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información detallada de la solución	
ID de solución	ID exclusivo de la solución. Generado por el sistema.
Cargo	Título de la solución. Este campo tiene un límite de 100 caracteres y es obligatorio.
Estado	Estado de la solución, como Borrador, Aprobado u Obsoleto. El valor predeterminado es Borrador. Sólo los usuarios con el privilegio Publicar soluciones pueden cambiar esta información.
Publicado	Indicación de que la solución está disponible para uso interno. Sólo los usuarios con el privilegio Publicar soluciones pueden cambiar esta información.
Evaluación de la solución	Puntuación de la solución del 1 al 5 (5 es la mejor).
Información adicional	
NOTA: los siguientes campos están disponibles con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition y es posible que no estén disponibles para su configuración. Si los campos no están disponibles, póngase en contacto con el administrador de la compañía.	
Aprobación legal	Indica que la solución ha recibido la aprobación legal.
Aprobación de marketing	Indica que la solución ha recibido la aprobación de marketing.
Activo de varios archivos	Indica que la solución está formada por varios archivos digitales. La imagen de una determinada solución puede estar formada por diferentes archivos de fotos, logos y otros componentes de una imagen mayor.
Fecha de vencimiento	Fecha tras la cual este contenido no debe utilizarse en Entrega de contenido personalizado (Personalized Content Delivery, PCD). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.
Fecha de versión	Fecha tras la cual el contenido puede utilizarse en PCD. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de versión.

Campo	Descripción
Estado de verificación	Indica si puede mostrarse correctamente la solución. Cuando los usuarios cargan archivos gráficos o multimedia, los prueban para asegurarse de que se muestran de forma correcta y establecen el estado de verificación en Correcto. Los valores posibles son: No verificado, Correcto o Erróneo.
Tipo de archivo adjunto PCD	Indica el tipo de archivo adjunto multimedia o gráfico: ■ **Mensaje.** El contenido está listo para la presentación. ■ **Imagen reducida.** El contenido es una versión más pequeña y comprimida de un registro de mensaje mayor.
Imagen reducida relacionada	Nombre de otro registro de solución que proporciona una versión de imagen reducida más pequeña de la solución de mensaje principal. Todas las soluciones de tipo Mensaje deben coincidir con una solución de tipo Imagen reducida.
Método de distribución	Seleccione Publicar para distribuir automáticamente el contenido a usuarios remotos. La distribución se basa en los permisos de los usuarios.
NOTA: los siguientes campos están disponibles de forma predeterminada en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.	
Pregunta frecuente	Preguntas que se realizan frecuentemente sobre la solución.
Detalles de la solución	Información adicional sobre la solución.

7 Redes sociales

Oracle CRM On Demand permite trabajar con herramientas de redes sociales como Oracle Social Engagement and Monitoring para que pueda relacionarse con los clientes a través de redes sociales.

Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring es una aplicación independiente que supervisa los sitios de redes sociales en busca de comentarios sobre la compañía, para ayudar a responder de forma adecuada a dichos comentarios. Cuando un usuario de Oracle Social Engagement and Monitoring detecta un comentario que contiene un problema o queja que es necesario tratar mediante una solicitud de servicio en Oracle CRM On Demand, el usuario puede enviar detalles del comentario directamente desde Oracle Social Engagement and Monitoring a Oracle CRM On Demand, haciendo clic en Enviar a CRMOD. Cuando Oracle CRM On Demand recibe la información, sucede lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand crea un registro de redes sociales para el problema que incluye una URL a la publicación, el nombre del autor de la publicación y el nombre de la comunidad social donde se encuentra la publicación.
- Oracle CRM On Demand crea un registro de perfil social (si aún no existe uno) para el autor de la publicación. Si es posible, Oracle CRM On Demand asocia el perfil social a un contacto existente en Oracle CRM On Demand.
- Oracle CRM On Demand crea un registro de solicitud de servicio y un registro de actividad para resolver el problema.

A continuación, un representante del servicio al cliente puede realizar un seguimiento de la solicitud de servicio y resolver el problema.

Para activar las funciones de solicitud de servicio, el administrador de la compañía debe agregar los campos de Oracle Social Engagement and Monitoring al diseño de página de solicitud de servicio para su rol. Para obtener más información sobre los campos concretos de redes sociales, consulte Campos de solicitudes de servicio (consulte Campos de solicitud de servicio en la página 443). Para obtener más información sobre cómo agregar campos a una página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las redes sociales y los perfiles sociales:

- Redes sociales (en la página 455)
- Perfiles sociales (en la página 458)

Redes sociales

Utilice las páginas Redes sociales para registrar información sobre publicaciones de los contactos en redes sociales.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las redes sociales:

- Trabajar con la página inicial de redes sociales (en la página 456)
- Gestión de redes sociales (en la página 457)
- Campos de redes sociales (en la página 457)
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455)

Trabajar con la página inicial de redes sociales

La página inicial de redes sociales es el punto de partida de la gestión de registros de redes sociales.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de redes sociales. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un registro de red social

Para crear un registro de red social, haga clic en el botón Nuevo de la sección Redes sociales modificadas recientemente de la página inicial de redes sociales.

Trabajar con listas de redes sociales

En la sección Listas de redes sociales, se muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de redes sociales.

Lista de redes sociales	Filtros
Todas las redes sociales	Todos los registros de redes sociales para los que dispone de visibilidad.
Redes sociales modificadas recientemente	Todos los registros de redes sociales para los que dispone de visibilidad, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de registros de redes sociales modificados recientemente

La sección Redes sociales modificadas recientemente muestra aquellos registros de redes sociales que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de redes sociales

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de redes sociales. El administrador de la compañía puede hacer que las secciones se puedan ver en la página inicial de redes sociales.

Para agregar secciones a la página inicial de redes sociales

1. En la página inicial de redes sociales, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de redes sociales, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los registros de redes sociales:

- Redes sociales (en la página 455)
- Campos de redes sociales (en la página 457)
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455)

Gestión de redes sociales

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los registros de redes sociales:

- Redes sociales (en la página 455)
- Trabajar con la página inicial de redes sociales (en la página 456)
- Campos de redes sociales (en la página 457)

Campos de redes sociales

La página Redes Sociales: Editar muestra el conjunto completo de campos de un registro de redes sociales.

SUGERENCIA: también puede editar registros de redes sociales en la página Listas de redes sociales y la página de detalles de Redes sociales. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalle de registro.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre varios campos de redes sociales.

Campo	Descripción
Autor	Nombre de usuario único del contacto en un sitio de red social concreto, por ejemplo, Facebook o Twitter, que publicó un mensaje.
Comunidad	Nombre del sitio de red social, como Facebook o Twitter, asociado a este contacto. Este campo de texto tiene un máximo de 255 caracteres.
ID de mensaje de red	Identificador para identificar de forma exclusiva el mensaje en el sitio de red social. Este campo de texto tiene un máximo de 255 caracteres.
Enlace de publicación	URL única para la publicación en el sitio de red social.
ID único	Identificador para identificar de forma exclusiva el registro de redes sociales. Este campo de texto tiene un máximo de 255 caracteres.
Creado	Creador del registro de redes sociales y fecha y hora en las que se creó.
Modificado	Última persona que modificó el registro de redes sociales y fecha y hora en las que se modificó.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los registros de redes sociales:

- Redes sociales (en la página 455)
- Trabajar con la página inicial de redes sociales (en la página 456)
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455)

Perfiles sociales

Utilice la página Perfil social para registrar información sobre los perfiles de los contactos que entablan interacciones en redes sociales. Oracle CRM On Demand crea un perfil social para un contacto cuando Oracle Social Engagement and Monitoring detecta una publicación en una red social que es necesario atender. Para obtener más información, consulte Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles sociales:

- Trabajar con la página inicial de perfil social (en la página 458)
- Gestión de perfiles sociales (en la página 460)
- Campos de perfil social (en la página 460)
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455)

Trabajar con la página inicial de perfil social

La página inicial de perfil social es el punto de partida de la gestión de perfiles sociales.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de perfil social. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un registro de perfil social

Para crear un registro de perfil social, haga clic en el botón Nuevo de la sección Perfiles sociales modificados recientemente de la página inicial de perfil social.

Trabajar con listas de perfiles sociales

En la sección Listas de perfiles sociales, se muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de perfiles sociales.

Lista de perfiles sociales	Filtros
Todos los perfiles sociales	Todos los perfiles sociales para los que dispone de visibilidad.
Perfiles sociales modificados recientemente	Todos los perfiles sociales para los que dispone de visibilidad, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de perfiles sociales modificados recientemente

La sección Perfiles sociales modificados recientemente muestra aquellos perfiles sociales que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de perfil social

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones de informe adicionales a la página inicial de perfil social. El administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe se puedan ver en la página inicial de perfil social.

Para agregar secciones a la página inicial de perfil social

1. En la página inicial de perfil social, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de perfil social, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles sociales:

- Perfiles sociales (en la página 458)

- Campos de perfil social (en la página 460)
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455)

Gestión de perfiles sociales

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles sociales:

- Perfiles sociales (en la página 458)
- Trabajar con la página inicial de perfil social (en la página 458)
- Campos de perfil social (en la página 460)
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455)

Campos de perfil social

La página Perfil Social: Editar muestra el conjunto completo de campos de un perfil social.

SUGERENCIA: también puede editar perfiles sociales en la página Listas de perfiles sociales y la página de detalles de Perfil social. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalle de registro.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre varios campos del perfil social.

Campo	Descripción
Autor	Nombre de usuario único del contacto en un sitio de red social concreto, por ejemplo, Facebook o Twitter, que publicó un mensaje.
Comunidad	Sitio de red social, como Facebook o Twitter, donde se observó al contacto. Este campo de texto tiene un máximo de 255 caracteres.
ID de autor de red	Identificador para identificar de forma exclusiva al autor en el sitio de red social. Este campo de texto tiene un máximo de 100 caracteres.

Campo	Descripción
Activo	Indica si este perfil social está activo.
Contacto	Contacto existente en Oracle CRM On Demand.
Creado	Persona que creó el registro de perfil social y fecha y hora en las que se creó.
Modificado	Última persona que modificó el registro de perfil social y fecha y hora en las que se modificó.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles sociales:

- Perfiles sociales (en la página 458)
- Trabajar con la página inicial de perfil social (en la página 458)
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 455)

Acerca de Oracle Social Network

Oracle Social Network es una red segura y privada que proporciona un rango de herramientas sociales para capturar y compartir información comercial. Si la compañía utiliza Oracle Social Network, el administrador puede integrar Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Una vez que Oracle Social Network está integrada con Oracle CRM On Demand, puede compartir información de los registros de determinados tipos de registros de Oracle CRM On Demand como objetos sociales en Oracle Social Network. Para obtener más información sobre objetos sociales, consulte la documentación de ayuda para Oracle Social Network.

En función de cómo configure el administrador la integración con Oracle Social Network, debería poder compartir registros de los siguientes tipos:

- Cuenta
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

El administrador determina qué campos de los registros aparecen en el objeto social en Oracle Social Network. Se pueden mostrar un máximo de 10 campos de un registro en un objeto social. Si la sección de información relacionada de Social está disponible en el diseño de la página de detalles para un tipo de registro, puede realizar lo siguiente para cualquier registro de ese tipo desde la página de detalles del registro en Oracle CRM On Demand, siempre que disponga de los derechos de acceso necesarios al registro:

- Compartir el registro en Oracle Social Network, si el registro no se ha compartido aún. A continuación, en Oracle Social Network puede agregar otros usuarios en Oracle Social Network como miembros del objeto social. Después de compartir un registro en Oracle Social Network, puede ver el muro del objeto social en Oracle Social Network en la sección Social de la página Detalles del registro en Oracle CRM On Demand.
- Unirse al objeto social si otro usuario ya ha compartido el registro en Oracle Social Network. Después de unirse al objeto social en Oracle Social Network, puede ver el muro del objeto social en Oracle Social Network en la sección Social de la página Detalles del registro en Oracle CRM On Demand.
- Publicar actualizaciones al objeto social en Oracle Social Network, si es miembro del objeto social en Oracle Social Network. Cuando actualice los campos de un registro en Oracle CRM On Demand que aparecen en el objeto social en Oracle Social Network, puede publicar las actualizaciones al objeto social en Oracle Social Network, para que la información de Oracle Social Network permanezca actualizada.

- Acceder a conversaciones acerca del objeto social en Oracle Social Network, si es miembro del objeto social. Cuando haga clic en un enlace o botón en el applet web de Oracle Social Network en la sección Social, Oracle Social Network se abre en una ventana independiente del explorador y puede utilizar todas las funcionalidades disponibles en Oracle Social Network.

Por ejemplo, si es miembro del equipo para una oportunidad en Oracle CRM On Demand, puede realizar lo siguiente:

- En Oracle CRM On Demand, comparta la oportunidad como objeto social en Oracle Social Network.
- En Oracle Social Network, agregue los otros miembros del equipo de la oportunidad al nuevo objeto social. También puede agregar otros usuarios de Oracle Social Network al objeto social, incluso aunque los usuarios de Oracle Social Network no sean los de Oracle CRM On Demand.

A continuación, usted y los demás miembros del objeto social pueden iniciar conversaciones y participar en conversaciones sobre el objeto social para la oportunidad en Oracle Social Network.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Cómo trabajar con Oracle Social Network (en la página 462)

Cómo trabajar con Oracle Social Network

En este tema se describe cómo:

- Compartir un registro de Oracle CRM On Demand en Oracle Social Network.
- Unirse a un objeto social en Oracle Social Network desde una página Detalles del registro en Oracle CRM On Demand.
- Publicar actualizaciones a los campos de un objeto social en Oracle Social Network.
- Acceder a todas las conversaciones de las que forma parte en Oracle Social Network.

Antes de comenzar. Para realizar las tareas descritas en este tema, debe tener el privilegio Integración de Oracle Social Network en el rol de usuario en Oracle CRM On Demand. Para permitirle compartir y actualizar registros en Oracle Social Network, el administrador debe hacer que la sección de información relacionada Social esté disponible en el diseño de página Detalles para el tipo de registro para el rol de usuario concreto. Para permitirle acceder a todas las conversaciones de las que forma parte en Oracle Social Network, el administrador de la compañía debe hacer que la ficha Web de Social esté disponible para el rol de usuario.

NOTA: Un registro se puede compartir en Oracle Social Network sólo una vez. Una vez que un usuario comparte un registro en Oracle Social Network, el botón Compartir ya no vuelve a estar disponible en la sección Social de la página Detalles para el registro de Oracle CRM On Demand. En su lugar, aparece el botón Unirse o el botón Actualizar. Si aún no es miembro del objeto social en Oracle Social Network, verá el botón Unirse. Si ya es miembro del objeto social en Oracle Social Network, verá el botón Actualizar.

Para compartir un registro en Oracle Social Network

1. En Oracle CRM On Demand, busque el registro que desea compartir.

   Para obtener instrucciones sobre cómo buscar registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. Abra el registro en la página de detalles y desplácese a la sección Social de la página.
3. En la barra de título de la sección Social de la página, haga clic en Compartir.

Para unirse al objeto social para un registro compartido en Oracle Social Network

1. En Oracle CRM On Demand, en la página de detalles del registro, desplácese a la sección Social de la página.

2 En la barra de título de la sección Social de la página, haga clic en Unirse.

Para publicar actualizaciones a los campos de un objeto social en Oracle Social Network

1 En Oracle CRM On Demand, en la página de detalles del registro, desplácese a la sección Social de la página.
2 En la barra de título de la sección Social de la página, haga clic en Actualizar.

Para acceder a todas las conversaciones de las que forma parte en Oracle Social Network

- Haga clic en la ficha Social.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de Oracle Social Network (en la página 461)

8 Gestión de relación de socios y alta tecnología

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registros para Gestión de relación de socios (PRM):

- **Socios.** Utilice estas páginas para gestionar información sobre compañías externas o contactos en compañías que venden u ofrecen productos que pertenecen a su compañía.
- **Programas de socios.** Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de los requisitos y beneficios de las compañías que forman parte de los programas de socios de la compañía.
- **Solicitudes**. Utilice estas páginas para gestionar las aplicaciones de socios nuevos o existentes para la asociación con la compañía del propietario de marca.
- **Registros del negocio**. Utilice estas páginas para gestionar los registros del negocio que permiten a los socios solicitar derechos exclusivos para una oportunidad de la compañía del propietario de marca.
- **Solicitudes de MDF**. Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de fondos de desarrollo de mercado (MDF) para fondos concedidos por un departamento de ventas o de marketing de un fabricante. Las solicitudes de MDF ayudan al socio a vender sus productos o comercializar la marca del fabricante.
- **Solicitudes de SP**. Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de precios especiales (SP) de socios para un ajuste de precio en un producto.
- **Fondos.** Utilice estas páginas para gestionar las solicitudes de fondos, los créditos y las aprobaciones.
- **Formación y certificación (T&C)**. Utilice estas páginas para que la comunidad de socios tenga conocimiento de los cursos y programas de formación ofrecidos para los productos y servicios de la compañía del propietario de marca. Estas páginas también ayudan a realizar un seguimiento de los conocimientos y las competencias de las compañías asociadas y sus empleados. Los tipos de registro de T&C son:
  - Cursos
  - Exámenes
  - Certificaciones
  - Acreditaciones

Nota: Todos estos tipos de registros sólo se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. El tipo de registro Fondos también está disponible con Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gestión de PRM y la alta tecnología

Para obtener más información sobre cómo gestionar y configurar la gestión de relación de socios (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* (Guía de configuración de Oracle CRM On Demand para la gestión de relación de socios).

Socios

Utilice las páginas de socios para realizar un seguimiento de las compañías asociadas y sus miembros, crear cuentas de socio en Oracle CRM On Demand para apoyar a los usuarios socios y definir los niveles adecuados de acceso a Oracle CRM On Demand, así como la visibilidad de los datos para cada cuenta de socio.

Acerca de los socios

La ficha Socios representa cualquier compañía externa que vende u ofrece productos que pertenecen al propietario de marca.

Las páginas de socios en Oracle CRM On Demand permiten definir la información comercial sobre el socio, así como la información de relación con el socio entre el propietario de marca y el socio. Ejemplos de información de perfil de socio son el nombre de la compañía, la dirección, los números de teléfono, el número de fax, el sitio Web, los ingresos anuales, el número de empleados, el mercado, el sector, la descripción del negocio, etc.

Acerca de las cuentas de socio

Una *cuenta de socio PRM*, también conocida como una cuenta de socio gestionada, es un socio con usuarios en Oracle CRM On Demand. Una cuenta de socio no gestionada no dispone de usuarios en Oracle CRM On Demand. Una cuenta de socio PRM está presente tanto en la ficha Cuenta como en la ficha Socio y tiene los siguientes atributos:

- Es una cuenta con un tipo de cuenta que se define en Socio.
- El valor del indicador de socio gestionado se define en S.
- El estado de organización de socios se define en Activo.

Para organizaciones que son cuentas para quienes los representantes de ventas venden y socios PRM, debe crear dos registros: un registro de cuenta y un registro de socio.

El tipo de registro de socio es una subclase de tipo de registro de cuenta; por lo tanto, los campos de cliente agregados al tipo registro de cuenta también están disponibles para el tipo de registro de socio. Sin embargo, no ocurre lo contrario: los campos de cliente agregados al tipo de registro de socio no están disponibles para el tipo de registro de cuenta.

Por regla general, conserve los atributos específicos de socios en la ficha Socios y mantenga los atributos específicos de cuentas que no estén vinculados a la relación con los socios en la ficha Cuentas. Sin embargo, puede que a veces se desee disponer de un atributo específico de socio disponible en la ficha Cuentas. En este caso, puede agregar atributos personalizados al tipo de registro de cuenta. Estos atributos pasarán a formar parte automáticamente del tipo de registro Socio.

Al ver la cuenta de socio en la ficha Cuentas, se puede ver el campo Tipo de cuenta, que está definido en Socio. Al ver una cuenta de socio en la ficha Socios, no se muestra el campo Tipo de cuenta porque el único valor que puede tener una cuenta de socio es Socio.

NOTA: mientras que el estado de organización de socios se define en Activo, el tipo de cuenta de una cuenta de socio se debe definir en Socio.

Trabajar con la página inicial de socios

La página inicial de socios es el punto de partida para gestionar socios.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de socios. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una cuenta de socio

Puede crear una cuenta de socio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Socios modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de socios, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de socio (en la página 470).

SUGERENCIA: puede indicar jerarquías de socios, como una compañía que es filial de otra, mediante la selección de cuentas principales. Para obtener más información sobre jerarquías de socios, consulte Especificación de cuentas principales (en la página 302).

Trabajar con listas de socios

La sección Listas de socios contiene una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de socios.

Lista de socios	Descripción
Todos los socios	Filtra todos los socios a los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Mis socios	Socios con su nombre en el campo Propietario.
Socios creados recientemente	Todos los socios, ordenados por la fecha de creación.
Socios modificados recientemente	Todos los socios, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de los socios creados recientemente

La sección Socios modificados recientemente muestra los socios que ha modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de socios

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de socios:

- Todos los socios activos
- Todos los socios inactivos
- Socios creados recientemente
- Socios modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede poner las secciones de informe a disposición en la página inicial de socios)

Para agregar secciones a la página inicial de socios

1. En la página inicial de socios, haga clic en Editar diseño.

2 En la página Diseño de la página inicial de socios, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
3 A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de cuentas de socio

Para gestionar cuentas de socio, realice las siguientes tareas:

- Activar y desactivar cuentas de socio (en la página 468)
- Buscar cuentas de socio (en la página 469)
- Eliminación de cuentas de socio (en la página 469)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307)
- Seguimiento de relaciones entre cuentas (consulte Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas en la página 303)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Cuando crea una cuenta de socio y establece el campo Estado de organización de socios de la cuenta en Activo, se crea automáticamente un libro para la cuenta de socio. El nombre generado automáticamente del libro incluye el nombre de la cuenta de socio. Cuando se agrega un usuario a la organización de socios, es decir, cuando se selecciona la cuenta de socio en el campo Organización de socios en el registro del usuario, este también se asocia al libro que se ha creado automáticamente para la cuenta de socio. Si la organización de socios del usuario se cambia más tarde a una organización de socios diferente, se quita automáticamente al usuario del libro de socios para la antigua organización de socios y se agrega al libro de socios correcto para la nueva organización de socios.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Activar y desactivar cuentas de socio

Si una asociación se suspende o termina, se puede desactivar la cuenta de socio. Al desactivarla, se puede mantener en Oracle CRM On Demand para volver a activarla posteriormente.

Para activar o desactivar una cuenta de socio

1 Desplácese a la página Editar socio.
2 En la lista Estado de organización de socio, seleccione Activo para activar la cuenta o Inactivo para desactivarla.
3 A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: al desactivar una cuenta de socio, no se puede cambiar el valor de Tipo de cuenta de la ficha Cuentas, ni eliminar la cuenta de dicha ficha. Cuando una cuenta está activa, no se puede eliminar ni cambiar el valor de Tipo de cuenta de la ficha Cuentas.

Conversión de cuentas en cuentas de socio

En Oracle CRM On Demand, se pueden convertir cuentas en cuentas de socio, si lo permite el nivel de acceso.

Antes de comenzar. El administrador de la compañía debe haber agregado la casilla de verificación Socio gestionado a la página de detalles.

Para convertir una cuenta en una cuenta de socio

1. En la lista de cuentas, seleccione la cuenta que desee convertir en cuenta de socio.
2. En la página Detalles de la cuenta, haga clic en Editar.
3. En la página Editar cuenta, cambie el tipo de cuenta a Socio.
4. Seleccione la casilla de verificación Socio gestionado y haga clic en Guardar.

NOTA: si está configurado el tipo de registro Socio en el modo usuario de propiedad de registros, cuando complete esta tarea, el nombre del campo Propietario cambiará automáticamente al nombre del usuario que realice la conversión y el nuevo socio se agregará al equipo de socios del propietario.

Para garantizar que una cuenta de socio no pueda volver a una cuenta normal

1. Diríjase a la lista de socios en la ficha Socio y seleccione la cuenta de socio.
2. En la página Detalles de socio, haga clic en Editar.
3. En la página Editar socio, cambie el estado de la organización de socio a Activo.

   Tras definir el estado en Activo, la cuenta de socio no se puede cambiar a una cuenta normal.

Buscar cuentas de socio

Se pueden buscar cuentas de socio con la función Búsqueda avanzada de la barra de acciones. Se deben especificar los siguientes criterios de búsqueda:

- El valor de Campo estará definido en Tipo de cuenta
- El valor de Condición estará definido en Igual a
- El valor de Valores del filtro estará definido en Socio

Para buscar las cuentas de socio PRM (cuentas de socio gestionadas), debe especificar el criterio de búsqueda en la lista anterior y definir el siguiente criterio de búsqueda:

- El campo estará definido en indicador de socio gestionado.
- El valor de la condición estará definido en Igual a.
- El valor del filtro estará definido en S.

Para obtener más información sobre cómo buscar registros, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

Eliminación de cuentas de socio

Puesto que las cuentas de socio también se pueden utilizar como cuentas, se pueden asociar con oportunidades así como con otros registros. La eliminación de una cuenta de socio puede generar errores debido a estas asociaciones.

Puesto que las cuentas también se pueden utilizar como cuentas de socio, la eliminación de una cuenta de tipo Socio de la ficha Cuentas también puede generar errores. Por tanto, no se pueden eliminar cuentas de socio de la ficha Socios. Las cuentas de socio sólo pueden desactivarse. Si la cuenta no tiene ningún otro uso y desea eliminarla, se puede eliminar la cuenta de socio inactiva de la ficha Cuentas.

Al eliminar una cuenta de tipo socio de la ficha Cuentas, Oracle CRM On Demand comprueba para asegurarse si el estado de organización del socio es Inactivo, lo que impide que se eliminen registros de socio activos de forma accidental. Para obtener información sobre la eliminación y restauración de registros, consulte Eliminar y restaurar registros (en la página 190).

Campos de socio

La página Editar socio permite agregar socios o actualizar los detalles de socios existentes. En la página Editar socio se muestra todo el conjunto de campos para un socio.

CONSEJO: también puede editar socios en la página Lista de socios y en la página Detalles de socio. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el socio	
Nombre del socio	Nombre del socio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Tipo de socio principal	Seleccione el tipo de socio que desea utilizar como el principal para esta cuenta de socio.
Ubicación	Tipo de instalaciones que utiliza el socio en esta ubicación, por ejemplo, Oficina central.
Estado de organización de socio	Indica si la cuenta del socio está activa o inactiva.
Cuenta principal	Nombre de la compañía de la que el socio es subsidiario.
Nº de teléfono principal	Número de teléfono principal utilizado para contactar con el socio.
Nº de fax principal	Número de fax principal del socio.
Sitio web	Dirección URL del socio.
Lista de precios	Lista de precios a la que está asociada la cuenta de socio. Normalmente esta lista de precios es en la que se almacena el costo de compra del socio.

Campo	Descripción
Información adicional	
Dirección de facturación y envío	Al seleccionar un país se determinan las etiquetas del resto de los campos de dirección, de acuerdo con la convención del formato de dirección de ese país. La pantalla puede actualizarse para mostrar los nombres de campo. **NOTA:** si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, las direcciones de facturación y envío serán de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para cumplir los requisitos del uso compartido de direcciones. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Direcciones.
Propietario	El alias del propietario del registro de socio. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar la propiedad de un registro de socio, debe disponer del nivel de acceso Lectura/Edición para el registro. El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Gerente de cuentas de canal	El gerente de cuentas de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía del propietario de la marca. Los gerentes de cuentas de canal sirven como primer contacto para el socio.
Número de usuarios activos	Se trata de un campo calculado que determina el número actual de usuarios activos en Oracle CRM On Demand para el socio.
Número máximo de usuarios	Número máximo de usuarios que una organización de socios puede tener. Un socio no puede tener más usuarios que el número definido en este campo.
Número restante de usuarios disponibles	Se trata de un campo calculado que iguala la diferencia entre los campos Número máximo de usuarios y Número de usuario activos actuales. Si el valor del campo es 0 (cero), no podrá agregar ningún otro usuario activo a Oracle CRM On Demand.
Descripción	Información adicional sobre el socio. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Programas de socios

Utilice las páginas del programa de socios para realizar lo siguiente:

- Gestionar diferentes tipos y niveles de programas de socios.
- Especificar diferentes tipos de socios.

- Administrar las afiliaciones al programa de socios.

Un *programa de socio* describe los requisitos y ventajas para el socio si éste es miembro del programa de socios. Los programas de socios se han diseñado para la contratación de socios por la compañía que posee la marca.

Trabajar con la página inicial de programas de socios

La página inicial de programas de socios es el punto de partida para gestionar programas de socios.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de programas de socios. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un programa de socios

Puede crear un programa de socios haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Programas de socios modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear programas de socios (consulte Creación de programas de socios en la página 474) y Campos de programas de socios (consulte Campos de programa de socios en la página 476).

Trabajar con listas de programas de socios

La sección de listas de programas de socios muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La siguiente tabla describe las listas estándar para programas de socios.

Lista de programas de socios	Descripción
Programas de socios creados recientemente	Filtra todos los programas de socios, ordenados por la fecha de creación.
Programas de socios modificados recientemente	Filtra todos los programas de socios, ordenados por la fecha de modificación.
Todos los programas de socios	Esta lista no está filtrada. Muestra todos los programas de socios que puede ver, con independencia de a quién pertenezca el programa de socio.
Mis programas de socios	Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario.
Mis programas de socios creados recientemente	Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de creación.
Mis programas de socios modificados recientemente	Filtra los programas de socios con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.
Todos los programas de socios inactivos	Filtra todos los programas de socios con estado Inactivo.
Todos los programas de socios activos	Filtra todos los programas de socios con estado Activo.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de los programas de socios modificados recientemente

La sección Programas de socios modificados recientemente muestra los programas de socios que ha modificado más recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de programas de socios

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o todas las secciones siguientes a la página inicial de programas de socios:

- Todos los programas de socios activos
- Todos los programas de socios inactivos
- Programas de socios creados recientemente
- Programas de socios modificados recientemente
- Mis programas de socios creados recientemente
- Mis programas de socios modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede poner las secciones de informe a disposición en la página inicial de programas de socios)

Para agregar secciones a la página inicial de programas de socios

1. En la página inicial de programas de socios, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de socios, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de programas de socios

Para gestionar programas de socios, realice las siguientes tareas:

- Creación de programas de socios (en la página 474)
- Gestionar afiliaciones a programas de socios (en la página 474)
- Eliminación de programas de socios (en la página 476)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)
- Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas (en la página 307)
- Seguimiento de relaciones entre cuentas (consulte Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas en la página 303)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Creación de programas de socios

En Oracle CRM On Demand, un programa de socio se crea especificando información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde distintas áreas de Oracle CRM On Demand, según en lo que esté trabajando y qué tarea necesite realizar.

Para crear un programa de socio

1. En la página Lista de programas de socios, haga clic en Nuevo programa de socio.

   Aparece la página Editar programa de socio.
2. En el campo Nombre del programa de socio, especifique un nombre para el programa de socio que va a crear.

   CONSEJO: Cada programa de socio debe ser exclusivo.
3. En el campo Estado, seleccione el estado correspondiente para el programa de socio.
4. Actualice el resto de campos de la página Editar programa de socio según sea necesario.

   Para obtener información sobre cada campo, consulte Campos de programas de socios (consulte Campos de programa de socios en la página 476).
5. Guarde el programa de socio.

Gestionar afiliaciones a programas de socios

Las páginas Nueva afiliación a programa y Editar afiliación a programa permiten realizar las siguientes tareas administrativas:

- Crear afiliaciones a programas de socios (en la página 474)
- Cambiar el estado de afiliación a programas de socios (en la página 475)
- Eliminar afiliaciones a programas de socios (en la página 475)
- Adjuntar archivos y direcciones URL a registros (consulte Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros en la página 179)

Crear afiliaciones a programas de socios

Después de que se ha aprobado la aplicación de un socio para la afiliación a un programa de socio, el socio se convierte en miembro del programa de socio.

Para crear afiliaciones a programas de socios

1. En la página Detalles de programa de socio del programa de socio seleccionado, haga clic en Nuevo en la barra Afiliaciones al programa

   Aparece la página Nueva afiliación a programa.
2. En el campo Nombre del socio, seleccione el nombre del socio que desea agregar al programa de socio.
3. Rellene el resto de campos de la página Nueva afiliación a programa según sea necesario.

   Para obtener más información sobre estos campos personalizados, consulte Campos de afiliación a programas (en la página 475).

NOTA: El estado de la casilla de verificación Activo y del valor del campo Estado deben estar sincronizados entre sí. Por ejemplo, si el estado de afiliación es Actual, debe activar la casilla de verificación Activo.

4 A continuación, haga clic en Guardar.

Cambiar el estado de afiliación a programas de socios

Cuando se ha aprobado la afiliación de un socio a un programa y se crea un nuevo registro de afiliación para este programa de socio, el estado predeterminado de este registro de afiliación es Actual.

Puede cambiar el estado de la afiliación al programa de socio a uno de los siguientes valores:

- Vencido
- Finalizado

NOTA: El estado de la casilla de verificación Activo y del valor del campo Estado deben estar sincronizados entre sí. Por ejemplo, si el estado de afiliación es Vencido o Finalizado, debe desactivar la casilla de verificación Activo.

Para cambiar el estado de afiliación a programas de socios

1. En la página Detalles de programa de socio, haga clic en el vínculo Editar de la afiliación al programa de socio cuyo estado desee cambiar.
2. En la página de edición de la afiliación al programa de socio, seleccione el valor correspondiente en la lista desplegable Estado.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Eliminar afiliaciones a programas de socios

Si ha creado la afiliación al programa por error o desea eliminarla, puede hacerlo en la página Detalles de programa de socio.

NOTA: No puede eliminar una afiliación a programa de socio si el valor de estado de la afiliación es Actual.

Para eliminar la afiliación a un programa de socio

1. En la sección Afiliaciones al programa de la página Detalles de programa de socio, haga clic en Eliminar para la afiliación al programa de socio que desee eliminar.

   Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de eliminar la afiliación seleccionada.
2. Haga clic en Aceptar.

   Se elimina la afiliación seleccionada.

Campos de afiliación a programas

La página Editar afiliación a programa o Nueva afiliación a programa permite agregar afiliaciones a programas de socios o actualizar afiliaciones a programas de socios existentes. También puede utilizar esta página para crear nuevas afiliaciones a programas de socios. Esta página muestra todo el conjunto de campos para un programa de socio.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios los campos de las páginas de afiliación a programas.

Campo	Descripción
Información básica de afiliación a programas	
Programa de socios	Programa de socios al que va a agregar un miembro.
Tipo de socio	Tipo de socio (por ejemplo, revendedor, socio de soluciones, distribuidor, etc.) para el que se crea este programa de socio.
Nombre del socio	Nombre del socio que va a agregar al programa de socio.
Nivel del programa	Nivel del programa en el que el socio se une al mismo.
Activo	Indica si la afiliación al programa del socio está activa.
Nº de ID	Número de ID de afiliación. Oracle CRM On Demand asigna el ID.
Estado	Estado de la afiliación. Los valores válidos son: Actual, Finalizado, Vencido y Renovado.
Fecha de inicio	Fecha en que comienza la afiliación al programa de socio. El valor predeterminado de este campo es la fecha y la hora actuales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Fecha final	Fecha en que está programado el inicio de la afiliación al programa de socio. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.

Eliminación de programas de socios

Se puede eliminar un programa de socio en la página Detalles de programa de socio.

NOTA: No puede eliminar un programa de socio si el estado está definido en Activo.

Para eliminar un programa de socio

1. En la página Detalles de programa de socio, haga clic en Eliminar para el programa de socio que desee eliminar.

   Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de eliminar el programa de socio seleccionado.
2. Haga clic en Aceptar.

   El programa de socio se elimina.

Campos de programa de socios

La página Editar programa de socio permite agregar programas de socios o actualizar los detalles de programas de socios existentes. También permite crear nuevas pertenencias a programas de socios. Esta página muestra todo el conjunto de campos para un programa de socio.

CONSEJO: también puede editar socios en la página Lista de programas de socios y en la página Detalles de programa de socio. Para obtener más información, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Los administradores también pueden conceder acceso de socio a estos campos de detalle, de modo que el socio puede actualizar la información.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información básica del programa de socio	
Nombre de programa de socios	Nombre del programa de socio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Estado	Indica si el programa de socio está activo, inactivo o en progreso.
Fecha de inicio	Fecha en que comienza el programa de socio. El valor predeterminado de este campo es la fecha y la hora actuales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Fecha final	Fecha en que está programado el inicio del programa de socio. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Tipo de socio	Determina el tipo de socio (por ejemplo, revendedor, socio de soluciones, distribuidor, etc.) para el que se crea este programa de socio.
Tipo de programa	Determina el tipo de programa que se va a crear, por ejemplo, registro del negocio.
MDF permitido	Permite MDF (fondos de desarrollo de mercado). Los fondos de desarrollo de mercado son fondos monetarios proporcionados por el departamento comercial o de marketing de un fabricante para ayudar a un socio a vender sus productos o a comercializar su marca. Al seleccionar MDF permitido, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho a fondos de desarrollo de mercado.
Precios especiales permitidos	Permite precios especiales. La autorización de precios especiales permite que los socios pidan un precio especial para un producto o un grupo de productos que se vendan. Este precio se pide generalmente para que el socio pueda mantener una posición competitiva o realizar un margen específico. Al seleccionar Precios especiales permitidos, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho a precios especiales.
Registro del negocio permitido	Al seleccionar Registro del negocio permitido, cualquier socio que sea miembro de un programa de socio tendrá derecho al registro del negocio.

Campo	Descripción
Descripción	Información adicional sobre el programa de socio. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.
Información adicional	
Nombre completo de propietario	Propietario del registro de programa de socio. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Para reasignar la propiedad de un registro de programa, debe disponer del nivel de acceso Lectura/Edición para el registro. El valor del campo Propietario afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus gerentes ejecutan. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Solicitudes

Una *solicitud* es el medio que utiliza un nuevo socio o uno ya existente para solicitar una colaboración con el propietario de la marca. El propietario de la marca revisa la solicitud y la aprueba o rechaza. Se pueden rellenar las solicitudes desde el mismo portal del propietario de la marca. Una solicitud de socio permite al propietario de la marca revisar, rechazar o aprobar eficazmente las solicitudes. El propietario de la marca puede consultar la información de la solicitud al trabajar en Oracle CRM On Demand.

Trabajar con la página inicial de solicitudes

La página inicial de solicitudes es el punto de partida para gestionar las solicitudes de socios.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una solicitud

Puede crear una solicitud haciendo clic en el botón Nueva en la sección Solicitudes modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de solicitudes (en la página 483).

Puede utilizar servicios Web para rellenar las solicitudes desde un portal de socio. También puede utilizar la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand para importar las solicitudes. Para obtener más información sobre las solicitudes de importación, consulte Importación de solicitudes (en la página 483).

Trabajar con listas de solicitudes

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las solicitudes.

Lista de solicitudes	Descripción
Todas las solicitudes	Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra las solicitudes.
Todas las solicitudes enviadas	Filtra solicitudes cuyo estado sea Enviado.
Todas las solicitudes rechazadas	Filtra solicitudes cuyo estado sea Rechazado.
Todas las solicitudes aprobadas	Filtra solicitudes cuyo estado sea Aprobado.
Mis solicitudes	Filtra solicitudes con su nombre en el campo Propietario.
Todas las solicitudes creadas recientemente	Todas las solicitudes ordenadas por la fecha en la que se han creado.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de la sección Mis solicitudes modificadas recientemente

La sección Mis solicitudes modificadas recientemente muestra las solicitudes que posee y se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de solicitudes

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes:

- Listas de solicitudes
- Todas las solicitudes
- Todas las solicitudes rechazadas
- Todas las solicitudes aprobadas
- Todas las solicitudes enviadas
- Mis solicitudes
- Todas las solicitudes creadas recientemente
- Una o varias secciones de informes (el administrador de la compañía puede poner disponibles en su página inicial de solicitudes secciones de informes, como por ejemplo, Informe de datos analíticos de solicitudes).

Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes

1. En la página inicial de solicitudes, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de solicitudes, haga clic en las flechas para agregar o eliminar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de solicitudes

Para gestionar solicitudes, realice las tareas siguientes:

- Creación de solicitudes (en la página 480)
- Enviar solicitudes para su aprobación (en la página 480)
- Revisión de solicitudes (en la página 481)
- Rechazo de solicitudes (en la página 482)
- Recuperación de solicitudes (en la página 482)
- Cancelación de solicitudes (en la página 482)
- Eliminación de solicitudes (en la página 483)
- Importación de solicitudes (en la página 483)
- Campos de solicitudes (en la página 483)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte Trabajar con registros (consulte Cómo trabajar con registros en la página 50).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Creación de solicitudes

Desde Oracle CRM On Demand puede crear una solicitud introduciendo información en un formulario.

Para crear una solicitud

1. En la página Lista de solicitudes, haga clic en Nueva.
2. En el campo Nombre de solicitud, introduzca un nombre para la solicitud que desea crear.

   CONSEJO: cada solicitud debe ser exclusiva.
3. En la sección Solicitud enviada por, introduzca su nombre y apellido en los campos correspondientes.
4. Actualice el resto de campos de la página Editar solicitud según necesite.

   Para obtener información sobre cada campo, consulte Campos de solicitudes (en la página 483).
5. Guarde la solicitud.

Enviar solicitudes para su aprobación

Una solicitud de socio permite al propietario de la marca revisar y rechazar o aprobar solicitudes de forma eficaz.

Antes de comenzar. La solicitud debe crearse primero. Para obtener más información sobre la creación de solicitudes, consulte Creación de solicitudes (en la página 480). Se debe crear una regla de flujo de trabajo que

asigne como aprobador de solicitudes al usuario que corresponda. Si desea más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte Crear reglas de flujo de trabajo (consulte Creación de reglas de flujo de trabajo en la página 1653).

Para enviar una solicitud para aprobación

1. Seleccione la solicitud que desee enviar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitudes, seleccione Enviado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

   Tras cambiar el campo Estado de envío a Enviado y haber guardado el registro, ocurre lo siguiente:
   - El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
   - La fecha de envío se rellena automáticamente con la fecha y hora actual.
   - De esta forma, comienza la aprobación de la solicitud. Una regla de flujo de trabajo introduce en el campo Aprobador de la solicitud el usuario que corresponde.
   - El aprobador se agrega al equipo de la solicitud si no está ya presente.
   - Una regla de flujo de trabajo envía notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

Revisión de solicitudes

El propietario de la marca debe reunir los socios adecuados para los programas de socios. Cuando los posibles socios solicitan una colaboración, o un socio que ya existe solicita otros programas de colaboración con el propietario de la marca, Oracle CRM On Demand permite al propietario de la marca revisar las solicitudes. A continuación, el propietario de la marca aprueba o rechaza la solicitud.

Para revisar una solicitud

1. En la página Lista de solicitudes, haga clic en el nombre de la solicitud que desee revisar.
2. En la página Detalles de la solicitud, revise los campos correspondientes.
3. Si desea realizar algún cambio, como aprobar o rechazar la solicitud, haga clic en Editar.
4. En la página Editar solicitud, realice los cambios que necesite en la solicitud. A continuación, haga clic en Guardar.

Aprobación de solicitudes

Los propietarios de la marca pueden utilizar Oracle CRM On Demand para aprobar solicitudes de socios que consideren que pueden aceptarse.

NOTA: sólo es posible aprobar las solicitudes para las que ha sido designado aprobador actual.

Para aprobar una solicitud de socio

1. En la página Lista de solicitudes, haga clic en el nombre de la solicitud de socio que desee aprobar.
2. En la página Detalles de la solicitud, haga clic en Editar.
3. Cambie el estado de aprobación a Aprobado y haga clic en Guardar.

Rechazo de solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación, puede ser rechazada por un aprobador.

Antes de comenzar. La solicitud debe tener Enviado como estado de envío.

Para rechazar una solicitud

1. Seleccione la solicitud que desee rechazar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitudes, seleccione Rechazado en el campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:
   - El estado de envío del registro permanece en Enviado.
   - Se quita la fecha del campo Fecha de aprobación. Pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.

     Nota: si no se aprueba la solicitud, no aparece ninguna fecha en el campo Fecha de aprobación.
   - Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las correspondientes notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

Recuperación de solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación puede ser recuperada por un socio.

Antes de comenzar. La solicitud debe tener Enviado como estado de envío y Pendiente de aprobación como estado de aprobación.

Para recuperar solicitudes

1. Seleccione la solicitud que desee recuperar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitudes, seleccione Recuperado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el estado de envío cambie a Recuperado:
   - El estado de aprobador pasa a estar en blanco.
   - Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción de aprobación si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las correspondientes notificaciones por correo electrónico si se ha configurado para que envíe correos electrónicos.

Cancelación de solicitudes

Cuando una solicitud pasa a la cadena de aprobación, puede ser cancelada por un aprobador.

Antes de comenzar. La solicitud debe tener Aprobado como estado de aprobación.

Para cancelar una solicitud

1. Seleccione la solicitud que desee cancelar de la sección Todas las solicitudes en la página inicial de solicitudes.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la solicitud, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitudes, seleccione Cancelado en el campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

Eliminación de solicitudes

Puede eliminar una solicitud de la página Detalles de la solicitud.

Para eliminar una solicitud

1. En la página Detalles de la solicitud, haga clic en Eliminar.

   Aparece un cuadro de mensajes que pregunta si se está seguro de querer eliminar la solicitud.
2. Haga clic en Aceptar.

   La aplicación se elimina.

Importación de solicitudes

En la mayoría de los casos, los propietarios de la marca rellenan solicitudes de socios iniciales de otra fuente. Los propietarios de la marca pueden rellenar las solicitudes de socios utilizando la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand o pueden utilizar servicios web para cargar los datos de las solicitudes desde un portal de socio. Para obtener más información sobre la importación de datos utilizando Oracle CRM On Demand, consulte Importación de datos (en la página 1997).

Campos de solicitudes

La página Editar solicitudes le permite agregar solicitudes o actualizar los detalles de las solicitudes existentes. En la página Editar solicitudes se muestra todo el conjunto de campos de una solicitud.

CONSEJO: también puede editar solicitudes en la página Lista de solicitudes y en la página Detalles de solicitudes. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil de la compañía	
Nombre	El nombre de la compañía. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.

Campo	Descripción
Ubicación	La ubicación de la compañía.
Nº de teléfono principal	Número de teléfono principal de la compañía.
Nº de fax principal	El número de fax principal de la compañía.
Sitio web	Dirección URL de la compañía.
Número de empleados	Número total de empleados de la compañía.
Ingresos anuales	Ingresos anuales totales de la compañía.
Sector	La industria en que compite la compañía.
País	Parte de la dirección de la compañía correspondiente al país.
Dirección 1	Información adicional sobre la dirección de la compañía.
Dirección 2	Información adicional sobre la dirección de la compañía.
Ciudad	Parte de la dirección de la compañía correspondiente a la ciudad.
Provincia	Parte de la dirección de la compañía correspondiente a la región o provincia.
Código postal	Parte de la dirección de la compañía correspondiente al código postal.
Solicitud enviada por	
Nombre	El nombre del remitente.
Apellidos	Los apellidos del remitente.
Tel. trabajo	El número de teléfono del trabajo del remitente.
Nº de teléfono celular	Número de teléfono celular del remitente.
Nº de fax del trabajo	El número de fax del trabajo del remitente.
Dirección de correo electrónico	La dirección de correo electrónico del remitente.
Cargo	El cargo del remitente.

Campo	Descripción
Estado de envío	Estado actual del envío de la solicitud. Los valores son: No enviado, Enviado o Recuperado.
Aprobador actual	Nombre de la persona que tiene autoridad para aprobar la solicitud.
País	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente al país.
Dirección 1	Información adicional sobre la dirección de la persona que realiza el envío.
Dirección 2	Información adicional sobre la dirección de la persona que realiza el envío.
Ciudad	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente a la ciudad.
Provincia	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente a la región o provincia.
Código postal	Parte de la dirección de la persona que realiza el envío correspondiente al código postal.
Información de relación con el socio	
Estado de aprobación	Estado de aprobación actual de la solicitud. Los valores son: Pendiente de aprobación, Aprobado, Rechazado o Cancelado.
Fecha del envío	Fecha en la que se ha enviado la solicitud.
Fecha de aprobación	Fecha en la que se ha aprobado la solicitud.
Procesado por: Nombre	El nombre de la persona que ha revisado y ha aceptado o rechazado la solicitud.
Motivo de rechazo	Motivo por el que se ha rechazado la solicitud. Los valores son: Duplicado, Información incorrecta, Información insuficiente u Otros.
Programa de socios	El nombre del programa de socios asociado con la solicitud.
Nivel del programa	El nivel del programa de socios asociado con la solicitud.
Tipo de socio	El tipo de socio para el que se está enviando la solicitud.
Beneficios de relación con el socio esperados	Beneficios esperados de esta relación con el socio. Es un campo de texto con un límite de 500 caracteres.
Relaciones con el socio existentes	En este campo se muestran todas las relaciones con socios existentes. Es un campo de texto con un límite de 500 caracteres.

Campo	Descripción
Información adicional	
Socio	El socio asociado con esta solicitud.
Fuente	Fuente de esta solicitud, por ejemplo, sitio Web, correo directo, correo electrónico, etc.
Campaña	Campaña que ha dado lugar a esta solicitud de socio. Esta campaña está asociada a esta solicitud.
ID de la solicitud	Número de identificación única (ID) de esta solicitud.
Propietario	Propietario del registro de solicitud. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Registros del negocio

Registro del negocio es un proceso por el cual los socios solicitan derechos exclusivos para una oportunidad del propietario de la marca. Ofrece a los socios el medio para informar al proveedor sobre una posible oportunidad y los socios disponen de prioridad para dicha oportunidad. Los registros del negocio son menos especulativos que las oportunidades potenciales pero más que las oportunidades, de modo que se consideran que se encuentran entre las oportunidades potenciales y las oportunidades.

En la mayor parte de los casos, un socio solicita el registro de una oportunidad u oportunidad potencial que él mismo ha descubierto. Sin embargo, el socio también puede solicitar el registro de una oportunidad que le ha sido previamente ofrecida por el propietario de la marca.

Los registros del negocio ayudan a reducir el conflicto de canal, en el que los socios tienen que competir con otros o con el departamento de ventas internas del proveedor para la misma oportunidad. Los registros del negocio también resultan beneficiosos de las siguientes maneras:

- Mejoran la visibilidad del pipeline de oportunidad de los socios del propietario de la marca.
- Aumentan la capacidad del propietario de la marca para incrementar un contrato (up sell) o para realizar venta cruzada (cross sell) o ambos.

Al registrar un negocio, es posible que el socio no disponga de suficiente información sobre la oportunidad. Por ejemplo, puede que el socio no sepa exactamente la naturaleza de los productos que los clientes potenciales tienen intención de comprar. Puede que el socio sólo tenga una ligera idea del interés de los clientes potenciales, por ejemplo, *servidores de gama alta* en lugar de una idea definitiva de la lista de la compra de los clientes potenciales. Por lo tanto, cuando se registra un negocio, los socios pueden proporcionar la cantidad de información que deseen.

Trabajar con la página inicial de registros del negocio

La página inicial de registros del negocio es el punto de partida de la gestión de registros del negocio.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de Registros del negocio. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un registro del negocio

Puede crear un registro del negocio haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Registros vistos recientemente esperando mi aprobación. Para obtener más información consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de registro del negocio (en la página 497).

Trabajar con listas de registros del negocio

En la sección Listas de registros del negocio aparece una serie de listas filtradas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

A continuación incluimos algunas de las secciones que pueden aparecer en la página inicial de registros del negocio.

Listas de registros del negocio	Descripción
Todos los registros del negocio	La lista muestra todos los registros de los que tiene visibilidad, independientemente del propietario del registro. No filtra los registros del negocio.
Registros del negocio modificados recientemente	Filtra todos los registros del negocio, ordenados por fecha de modificación.
Registros del negocio creados recientemente	Filtra todos los registros del negocio, ordenados por fecha de creación.
Registros del negocio visualizados recientemente	Filtra todos los registros del negocio, ordenados por los más visualizados recientemente.
Registros del negocio que caducan en los siguientes 30 días	Todos los registros del negocio con una fecha de caducidad que cumple en los siguientes 30 días naturales desde la fecha actual.
Registros del negocio esperando mi aprobación	Todos los registros del negocio con el estado de aprobación Pendiente de aprobación para el que es el actual aprobador.
Registros del negocio sin actividad en los últimos 30 días	Todos los registros del negocio en los que no se ha visto actividad alguna en la oportunidad asociada en los últimos 30 días naturales desde la fecha actual.
Registros del negocio activos	Todos los registros del negocio con un estado de aprobación Aprobado.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Registros del negocio esperando mi aprobación

La sección Registros del negocio esperando mi aprobación muestra todos los registros del negocio para los que es el actual aprobador pero que aún no se han aprobado.

Otras secciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de registro del negocio:

- Registros del negocio aprobados
- Registros del negocio que caducan en los siguientes 30 días
- Registros del negocio sin actividad en los últimos 30 días
- Registros del negocio creados recientemente
- Registros del negocio modificados recientemente
- Registros del negocio activos
- Una o más secciones de informe [el administrador de la compañía puede realizar secciones de informe, como los registros aprobados por edad (gráfica de barras), registros aprobados por estado (gráfica circular), registros que tiene como resultado ganancias (por periodo) (gráfica de barras) o número (#) de registros (por periodo) (gráfica de barras).]

Adición de secciones a la página inicial de registro del negocio

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones adicionales a la página inicial de registro del negocio, según las secciones que el administrador de la compañía haya puesto disponibles para mostrar en su página inicial de registro del negocio.

Para agregar secciones a la página inicial de registro del negocio

1. En la página inicial de registro del negocio, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de registros del negocio, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de registros del negocio

Para gestionar registros del negocio, realice las tareas siguientes:

- Creación de registros del negocio (en la página 489)
- Envío de registros del negocio para su aprobación (en la página 490)
- Aprobación de registros del negocio (en la página 490)
- Devolución de registros del negocio (en la página 491)
- Rechazo de registros del negocio (en la página 491)
- Reenvío de registros del negocio (en la página 492)
- Cancelación de registros del negocio (en la página 492)
- Finalización del período para registros del negocio (en la página 493)
- Actualización de registros del negocio (en la página 493)
- Enlace de productos a registros del negocio (en la página 493)
- Cálculo del tamaño de negocio (en la página 494)
- Asociación de registros del negocio a oportunidades (en la página 494)
- Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades (en la página 495)

- Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio (en la página 496)
- Campos de registro del negocio (en la página 497)

Creación de registros del negocio

Desde Oracle CRM On Demand, los socios crean un registro del negocio introduciendo información en un formulario. El socio puede acceder a este formulario desde diferentes áreas de la aplicación, en función de en lo que trabaja el socio y de lo que desea hacer. Este tema describe un método de creación de un registro del negocio desde la ficha Registros del negocio. Los socios pueden crear también registros del negocio utilizando otros métodos, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55).

Cuando un socio crea un registro del negocio, el socio puede hacerlo independiente o asociarlos a una oportunidad. El socio crea un registro del negocio independiente (registro autónomo) cuando cree que ha descubierto una posible nueva oportunidad de negocio y quiere registrarla con el propietario de la marca. Sin embargo, puede que el propietario de la marca no lo considere una oportunidad hasta que sea verificada por una o más personas de la organización.

En ese caso, cuando el socio cree que ha descubierto una oportunidad y el propietario de la marca sostiene que no es una oportunidad hasta que no sea verificada y confirmada, la solución para el socio es crear un registro del negocio. El registro del negocio contiene tanto la oportunidad como la información de registro. En algún momento, el socio envía el registro para su aprobación y, si es pertinente, el propietario de la marca lo aprueba. Antes de conceder la aprobación al registro del negocio, el propietario de la marca lo asocia a una oportunidad.

Para crear un registro del negocio

1. En la página Lista de registros del negocio, haga clic en Nuevo.
2. En el formulario de detalles de registro del negocio, introduzca la información necesaria.
   a. Si el registro del negocio es para una oportunidad existente, busque y seleccione la oportunidad pertinente en el campo Oportunidad asociada. El campo Oportunidad asociada debe mostrar sólo aquellas oportunidades para las que tiene visibilidad. El campo de cliente se rellena automáticamente con el nombre del cliente asociado a la oportunidad seleccionada.
   b. Si el registro del negocio es para una nueva oportunidad (o para una oportunidad para la que no tiene visibilidad), seleccione la casilla de verificación Nueva oportunidad e introduzca la siguiente información en la sección Información de oportunidad.
      - Moneda
      - Tamaño
      - Fecha de cierre
      - Interés del producto
      - Siguiente paso
   c. Si el registro del negocio es para una nueva oportunidad, puede ser para un cliente existente o para uno nuevo. Si el registro del negocio es para un cliente existente, busque y seleccione el cliente del campo Cliente asociado. Si el registro del negocio es para un nuevo cliente, active la casilla de verificación Nuevo cliente y complete los campos en la sección de información Nueva compañía.

      Para obtener más información sobre los campos de registro del negocio, consulte Campos de registro del negocio (en la página 497).
3. Guarde el registro.

Envío de registros del negocio para su aprobación

Un *registro del negocio* es una solicitud de un socio al propietario de la marca de derechos exclusivos para una oportunidad. La solicitud puede o no ser concedida por el propietario de la marca. La mayoría de las compañías disponen de procesos bien definidos para manejar dichas solicitudes con la finalidad de recibir la aprobación por parte de los socios. Normalmente, uno o más empleados del propietario de la marca evalúan el registro bajo una variedad de criterios y deciden si aprobar o no la solicitud. En pequeñas compañías, los empleados que deben aprobar un registro permanecen estáticos, es decir, el mismo conjunto de aprobadores aprueban todos los registros del negocio. Sin embargo, en las compañías más grandes, el grupo de aprobadores que debe aprobar un registro es dinámico y está basado en una variedad de factores, como el tamaño, el socio, los productos, etc.

Antes de comenzar. Cree el registro del negocio. Para obtener más información sobre cómo crear registros del negocio, consulte Creación de registros del negocio (en la página 489). Cree una regla de flujo de trabajo que asigne un usuario adecuado como aprobador de los registros del negocio. Para obtener más información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo, consulte Crear reglas de flujo de trabajo (consulte Creación de reglas de flujo de trabajo en la página 1653).

Para enviar registros de negocio para su aprobación

1. En el campo Estado de envío de la página Editar registros del negocio, seleccione Enviado.

   El proceso de aprobación comienza con el cambio del estado de envío a Enviado. Cualquiera que actualice el acceso al registro del negocio puede iniciar el proceso de aprobación.
2. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el campo Estado de envío haya cambiado a Enviado, sucederá lo siguiente:
   - El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
   - La fecha de envío se rellena automáticamente con la fecha y hora actual.
   - Comienza la distribución del registro. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador del registro del negocio en el usuario adecuado.
   - El aprobador se agrega al equipo del registro del negocio si el aprobador ya no está presente.
   - Una regla de flujo de trabajo envía notificaciones de correo electrónico si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

Aprobación de registros del negocio

En función de los procesos de negocio para la compañía, posiblemente se necesitaría más de una persona de la compañía para aprobar un registro del negocio antes de que ésta se considere una oportunidad válida. Actualmente, la ruta de aprobación es un proceso manual y sólo admite un nivel de aprobación. Debe modificar el campo de aprobador actual para mover el registro a lo largo de la cadena de aprobación.

Nota: puede conseguir la aprobación de varios niveles si cada aprobador de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador para el siguiente aprobador de la cadena.

Se le puede dar el aprobado final a un registro del negocio si está asociado a una oportunidad. Si el registro no está asociado a ninguna oportunidad (por ejemplo, es un registro autónomo), tiene que estar enlazado a una oportunidad existente o convertido manualmente en una oportunidad. Para obtener más información sobre la conversión de un registro del negocio en una oportunidad, consulte Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades (en la página 495). Cuando un registro del negocio consigue la aprobación final, la oportunidad a la que está asociada se vuelve visible a la organización de socios, ya que puede que sea necesario para el usuario de socio acceder a la oportunidad.

Nota: la oportunidad asociada se vuelve visible a la organización de socios sólo cuando se da el aprobado del registro del negocio. Cuando se devuelve o rechaza el registro del negocio, no se concede la visibilidad a la oportunidad asociada (en el caso de haberla).

Antes de comenzar. El estado de envío del registro del negocio debe definirse en Enviado antes de poder aprobarlo.

Para aprobar registros del negocio

1. En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Aprobado.
2. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:
   - Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de envío sea Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
   - Oracle CRM On Demand valida que el campo Oportunidad asociada se rellene con una oportunidad.
   - Oracle CRM On Demand valida que la oportunidad asociada especificada en el campo Oportunidad asociada ya no está asociada a ningún registro del negocio aprobado.
   - La casilla de verificación Registrado en el encabezado de oportunidad está seleccionada.
   - El campo Fecha de caducidad de registro en el encabezado de oportunidad se rellena con la fecha de caducidad del registro aprobado.
   - La información de socio del registro aprobado se copia al encabezado de oportunidad.
   - El aprobador final cambia al usuario actual. El campo Aprobador actual no se actualiza.
   - Los datos aprobados cambian a la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
   - Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

Devolución de registros del negocio

A medida que un registro del negocio avanza a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede devolver el registro al creador para realizar cambios en los parámetros del registro del negocio.

Antes de comenzar. El registro del negocio debe tener un estado de envío Enviado.

Para devolver registros del negocio

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Devuelto. A continuación, haga clic en Guardar.

  Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto, sucederá lo siguiente:
  - El estado de envío del registro se define en No enviado.
  - Se quita la fecha del campo Fecha de aprobación. Pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
  - Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
  - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

El creador del registro del negocio ahora puede actualizar el registro del negocio y volver a enviarlo. Para obtener más información sobre el envío de registros del negocio, consulte Envío de registros del negocio para su aprobación (en la página 490).

Rechazo de registros del negocio

A medida que el registro del negocio avanza a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazar el registro del negocio.

Antes de comenzar. El registro del negocio debe tener un estado de envío Enviado.

Para rechazar registros del negocio

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registros del negocio, seleccione Rechazado. A continuación, haga clic en Guardar.

  Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado, sucederá lo siguiente:
  - El estado de envío del registro permanece en Enviado.
  - Se quita la fecha del campo Fecha de aprobación. Pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
  - Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
  - Una regla de flujo de trabajo crea las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

Reenvío de registros del negocio

A medida que el registro del negocio avanza a través del proceso de aprobación, puede que el aprobador solicite información adicional para aprobar o rechazar el registro. En tales casos, el aprobador puede devolver el registro al propietario y especificar un motivo para dicha devolución. O bien, es posible que el propietario del registro recupere el registro para suministrar información adicional.

Después de devolver o recuperar el registro, el propietario puede actualizarlo. Después de actualizarlo, puede volver a enviarlo para su aprobación.

Antes de comenzar. El estado de envío para el registro del negocio debe ser Recuperado o No enviado.

Para volver a enviar registros de negocio para su aprobación

1. En la página Editar registros del negocio, agregue la información adicional.
2. En el campo Estado de envío de la página Editar registros del negocio, seleccione Enviado.

   El proceso de aprobación comienza con el cambio del estado de envío a Enviado. Cualquiera que actualice el acceso al registro del negocio puede iniciar el proceso de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando cambie el campo Estado de envío a Enviado, sucederá lo siguiente:
   - El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
   - La fecha de envío se rellena automáticamente con la fecha y hora actual.
   - Comienza la distribución del registro. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador del registro del negocio en el usuario adecuado.
   - El aprobador se agrega al equipo del registro del negocio si el aprobador ya no está presente.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes si se ha configurado la regla de flujo de trabajo.

Cancelación de registros del negocio

El propietario de la marca puede cancelar los registros del negocio cuando el campo Estado de aprobación se define en una de las siguientes opciones:

- Pendiente de aprobación
- Aprobado

La cancelación de un registro del negocio no se admite cuando el estado de aprobación tiene otro valor distinto.

Para cancelar registros del negocio

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registro del negocio y seleccione Cancelado. A continuación, haga clic en Guardar.

  Cuando se cancela un registro del negocio aprobado, se aplican las siguientes actualizaciones en la oportunidad asociada:

  - La casilla de verificación Registrado no está activada.
  - El campo Fecha de caducidad de registro cambia a un valor nulo.
  - El campo Socio registrado cambia a un valor nulo.

Finalización del período para registros del negocio

Puede finalizar el periodo de un registro del negocio en cualquier momento, siempre que cumpla las dos siguientes condiciones:

- El campo Estado de envío de registro del negocio está definido actualmente como Enviado.
- El campo Estado de aprobación de registro del negocio está definido actualmente como Aprobado.

Para finalizar el periodo de registros del negocio

- En el campo Estado de aprobación de la página Editar registro del negocio y seleccione Caducado. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de aprobación a Caducado, sucederá lo siguiente:

- La casilla de verificación Registrado en la cabecera de oportunidad no está activada.
- La fecha en el campo Fecha de caducidad de registro de la cabecera de oportunidad vuelve a un valor nulo.
- El campo Socio registrado de la cabecera de oportunidad vuelve a un valor nulo.

Actualización de registros del negocio

No siempre cuenta con toda la información que necesita cuando crea un registro del negocio por primera vez. Además, sólo puede agregar información de producto a un registro una vez que se haya creado el registro de negocio. De forma que Oracle CRM On Demand permite ver y modificar un registro de negocio para el que dispone de visibilidad.

Cuando un registro de negocio tiene el estado de No enviado o Recuperado, puede editar el registro, o bien agregar o quitar detalles de ingresos. Cuando un registro del negocio tiene otro estado distinto, no puede hacer estos cambios.

Para actualizar un registro del negocio

1. En la página Lista de registros del negocio, haga clic en Editar.
2. En la página Editar registro del negocio, realice los cambios que desee en el registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

Enlace de productos a registros del negocio

Cuando registra una nueva oportunidad, cuenta con una idea del tipo y la cantidad de productos que le interesan al cliente potencial. Es importante guardar esta información sobre el registro del negocio, ya que muchas compañías observan los productos al considerar la aprobación del registro. Puesto que un registro del negocio se puede convertir en una oportunidad antes de la aprobación final, es importante guardar la información de línea de producto en el negocio de forma que se pueda copiar esta información en el momento de la conversión.

Antes de comenzar. El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con ingresos por productos. Si la sección de información relacionada no

aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Cree el registro del negocio y defina el estado en No enviado o Recuperado. Puede agregar líneas de producto al registro del negocio después de crear el registro pero antes de enviarlo para su aprobación.

Para enlazar productos a registros del negocio

1. En la sección Ingresos por productos de la página Detalles de registro de negocio, haga clic en Agregar.
2. En los campos, escriba el nombre de producto, la cantidad y el precio para el producto que desea enlazar al registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

   Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128).

Cálculo del tamaño de negocio

Un registro del negocio puede tener asociados ninguno, uno o varios detalles de producto. Cada detalle de producto puede tener un valor de ingresos asociado a él. Puede definir el tamaño de negocio en la cabecera de registro del negocio para que sea el total de todos los detalles de ingresos mediante la conversión en moneda apropiada.

Antes de comenzar. El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con ingresos por productos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para calcular el tamaño de negocio

1. En la sección Ingresos por productos de la página Detalles de registro de negocio, haga clic en Actualizar tamaño del negocio.

   Oracle CRM On Demand captura los ingresos de cada detalle y lo convierte a la moneda de negocio (especificada en la cabecera de registro). Al realizar la conversión, Oracle CRM On Demand tiene en cuenta la fecha de cambio en el detalle. Si se ha especificado una fecha de cambio para el detalle, se utiliza el tipo de cambio de esa fecha al realizar la conversión. Si no se ha especificado ninguna fecha de cambio, Oracle CRM On Demand utiliza la fecha actual para los cálculos de conversión.

   Los ingresos convertidos de cada detalle se agregan a un total actual y el valor resultante se rellena en el campo Tamaño de la cabecera del registro.
2. A continuación, haga clic en Guardar.

Asociación de registros del negocio a oportunidades

Oracle CRM On Demand permite asociar los registros de negocio existentes a oportunidades existentes y cambiar asociaciones entre ambos. También se podría asociar un registro de negocio a una oportunidad incorrecta.

Para asociar un registro de negocio a una oportunidad

1. En la página Lista de registros de negocio, haga clic en Editar para el registro del negocio con el que desea trabajar.
2. En el campo Oportunidad asociada en la página Editar registro del negocio, busque y seleccione la oportunidad a la que desea asociar el registro del negocio. A continuación, haga clic en Guardar.

Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades

Si el rol de usuario está configurado de la forma adecuada, puede crear registros de cuentas, contactos u oportunidades, o combinar la información de registro de negocio con registros existentes mediante la conversión del registro del negocio. En función de los valores de la compañía, el nuevo registro de oportunidad puede incluir información que afecte a los cálculos de ingresos.

Antes de comenzar. Debe llevar a cabo las siguientes tareas:

- Cree el registro del negocio. Para obtener más información sobre cómo crear registros del negocio, consulte Creación de registros del negocio (en la página 489).
- Realice la configuración del perfil de acceso y el rol de usuario. Para obtener más información sobre estas configuraciones, consulte Acceso a configuraciones de perfiles y roles para convertir registros del negocio (consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio en la página 496).

Para convertir un registro del negocio en una cuenta, contacto u oportunidad

1. Seleccione el registro del negocio que desea convertir de la sección Todos los registros del negocio de la página inicial de registro del negocio.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros del negocio, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de registro de negocio, haga clic en el botón Convertir a oportunidad.
3. En la página Convertir registro del negocio, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear registros de cuenta y contacto para este registro del negocio, seleccione las opciones Crear automátic. nueva cuenta y Crear automát. nuevo contacto.

     En la sección Cuenta, el campo Compañía asociada aparece de forma predeterminada en el campo Cuenta asociada. En la sección Contacto, se muestran de forma predeterminada el nombre y los apellidos del registro del negocio.
   - Para crear una oportunidad y enlazarla a una cuenta y un contacto existentes, seleccione las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.

     Si el registro tiene asociado una cuenta, ésta se mostrará en el campo Cuenta asociada. Si el registro tiene asociado un contacto, éste se mostrará en el campo Contacto asociado.
   - Para enlazar el registro de negocio a una cuenta o un contacto diferentes, haga clic en el icono Búsqueda que hay junto a los campos Cuenta asociada o Contacto asociado y, a continuación, seleccione otra cuenta o contacto. Compruebe que se muestran los nombres adecuados en los campos Cuenta asociada y Contacto asociado, y que están seleccionadas las opciones Utilizar cuenta existente y Utilizar contacto existente.
4. Para convertir el registro del negocio en una oportunidad, seleccione Crear oportunidad automáticamente y rellene los campos.

   El nombre del registro del negocio aparece en el campo Nombre de oportunidad de forma predeterminada. Los datos de los campos de ingresos, fecha de cierre, siguiente paso y descripción también se transfieren al registro de oportunidad. Puede editar estos datos en la página Convertir registro del negocio. También puede asociar el registro del negocio a una oportunidad existente. Para ello, realice las siguientes acciones:
   a. Seleccione la opción Utilizar oportunidad existente
   b. Seleccione la oportunidad adecuada mediante el icono Búsqueda junto al campo Oportunidad asociada.
5. Para convertir el registro del negocio, haga clic en Guardar.

Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio

Tanto los perfiles de acceso como el rol de usuario deben contar con la configuración adecuada a fin de poder convertir los registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades. En este tema se describe la configuración necesaria.

Configuración del perfil de acceso para convertir registros del negocio

Los niveles de acceso que le permiten convertir registros del negocio figuran en las tablas siguientes. Esta configuración es necesaria tanto en el perfil de acceso predeterminado como en el perfil de acceso de propietario.

En la siguiente tabla se indican los niveles de acceso para los tipos de registro que le permiten convertir los registros del negocio.

Tipo de registro	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura y edición
Contacto	Lectura y edición
Registro del negocio	Lectura y edición
Oportunidad	Lectura y edición

En la siguiente tabla se indican los niveles de acceso para los tipos de registro de información relacionada que le permiten convertir los registros del negocio.

Tipo de registro	Tipo de registro de información relacionada	Nivel de acceso
Cuenta	Direcciones	Lectura, creación y edición
Contacto	Cuentas	Lectura y creación
	Direcciones	Lectura, creación y edición
Oportunidad	Ingresos	Lectura y edición
	Contacto	Lectura y creación

Configuración del rol de usuario para convertir registros del negocio

La configuración de rol que le permite convertir los registros del negocio son los siguientes:

- El rol debe contar con el privilegio para convertir registros del negocio.
- El acceso de tipo de registro para el rol debe contar con la siguiente configuración:
  - En cualquier conversión de registros del negocio, la casilla de verificación Tiene acceso debe estar seleccionada para el tipo de registro del registro del negocio.
  - Para convertir (o lo que es lo mismo, asociar o enlazar) registros del negocio en oportunidades existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Oportunidad.

- Para convertir registros del negocio en nuevas oportunidades, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Oportunidad.
- Para convertir registros del negocio en cuentas existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Cuenta.
- Para convertir registros del negocio en nuevas cuentas, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Cuenta.
- Para convertir registros del negocio en contactos existentes, se debe seleccionar la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro Contacto.
- Para convertir registros del negocio en nuevos contactos, se deben seleccionar las casillas de verificación Tiene acceso y Se puede crear para el tipo de registro Contacto.

NOTA: Para obtener más información sobre la configuración de la gestión de relaciones con los socios, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Campos de registro del negocio

Utilice la página Editar registro del negocio para agregar un registro del negocio o actualizar los detalles de alguno de los que ya existan. En esta página aparecen todos los campos disponibles para un registro del negocio.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información básica sobre registros del negocio	
Nombre	Nombre del registro del negocio. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Tipo	Tipo de registro del negocio. Las opciones son Estándar y No estándar.
Estado de envío	Estado de envío del registro del negocio. Las opciones son No enviado, Enviado y Recuperado.
Fecha de vencimiento	Fecha de caducidad del registro del negocio.
Precios especiales solicitados	Indica si se requieren precios especiales para el registro del negocio.
Oportunidad potencial asociada	Identificador único de la oportunidad potencial resultante del registro del negocio.
ID	Identificador único (ID) para el registro del negocio.
Socio principal	Cuenta de socio que ha descubierto el registro del negocio. El socio que descubra el registro del negocio ya no podrá seguir siendo propietario del mismo.

Campo	Descripción
Socio principal: Ubicación	Ubicación de la cuenta de socio de origen.
Programa de socios	Programa de socio al que está asociado el registro del negocio.
Objetivo	Objetivo asociado al registro del negocio.
Soporte solicitado	Indica si se requiere soporte previo a la venta para el registro del negocio.
Información de oportunidad	
Oportunidad asociada	Nombre de la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.
Nueva oportunidad	Indica si la oportunidad asociada al registro del negocio es nueva.
Moneda	Moneda seleccionada para la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.
Tamaño	Tamaño del negocio en las unidades de la moneda seleccionada.
Fecha de cierre	Fecha de cierre para la oportunidad a la que está asociado el registro del negocio.
Interés del producto	Área de producto en la que está interesado el cliente potencial.
Siguiente paso	Siguiente paso lógico en el proceso de venta para la oportunidad asociada al registro del negocio.
Información de cliente	
Cliente asociado	Nombre de la organización del cliente asociada al registro del negocio.
Nuevo cliente	Indica si el registro del negocio es para una nueva organización del cliente.
Nombre de la compañía	Nombre de la organización del cliente.
País	País en el que se ubica la organización del cliente.
Dirección	Dirección de la organización del cliente.
Ciudad	Ciudad en la que se encuentra la organización del cliente.
Región	Región en la que se encuentra la organización del cliente.

Campo	Descripción
Código postal	Código postal de la organización del cliente.
Contacto asociado	Nombre del contacto asociado.
Nuevo contacto	Indica si se trata de un contacto nuevo.
Sr./Sra.	Indica la designación adecuada del saludo.
Nombre	Nombre del cliente.
Iniciales	Iniciales del cliente.
Apellidos	Apellidos de contacto del cliente.
Cargo	Cargo del cliente.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico de contacto del cliente.
Nº de teléfono	Número de teléfono de contacto del cliente.
Teléfono móvil	Número de teléfono móvil de contacto del cliente.
Fax	Número de fax de contacto del cliente.
Información de aprobación	
Estado de aprobación	Estado actual de la aprobación del registro del negocio.
Aprobador actual	Nombre de la persona que tendrá que aprobar el registro del negocio posteriormente.
Aprobador final	Nombre de la persona encargada de dar la aprobación final al registro del negocio.
Fecha del envío	Fecha en la que el registro de la aprobación se ha enviado para su aprobación.
Fecha de aprobación	Fecha en la que ha sido aprobado el registro del negocio definitivamente.
Motivo de rechazo	Motivo por el cual se rechaza la aprobación del registro del negocio.
Descripción	Información adicional sobre el registro del negocio. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
Información adicional	

Campo	Descripción
Propietario	Propietario del registro del negocio. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Cuenta de socio del propietario	Nombre de la cuenta de socio propietario del registro del negocio.
Cuenta de socio de origen	Nombre de la cuenta de socio que ha descubierto el registro del negocio. El socio que descubra el registro del negocio ya no podrá seguir siendo propietario del mismo.
Descripción	Introduzca información adicional sobre el registro del negocio.

Solicitudes de MDF

Los fondos de desarrollo de marketing (MDF) proporcionan a los propietarios de marca la posibilidad de poner fondos de marketing a disposición de un socio de una forma organizada para que el socio pueda vender los productos del propietario de marca en áreas geográficas concretas o para que el socio pueda comercializar su marca. Una *solicitud de MDF* es una solicitud de fondos por la que un socio pide fondos al propietario de la marca.

Los socios pueden solicitar la aprobación previa para financiar las actividades de marketing. En las solicitudes de MDF se especifican los detalles de la actividad de marketing y el costo estimado. La solicitud de MDF pasa entonces por un proceso de aprobación. El propietario de la marca proporciona los fondos aprobados para la solicitud de MDF y puede aprobarla, rechazarla o devolverla.

Después de realizadas las actividades de marketing, los socios pueden crear reclamaciones para rescatar el dinero gastado con la aprobación previa del propietario de la marca. Las reclamaciones se pueden crear contra una solicitud de MDF específica o pueden crearse independientemente. Una solicitud de MDF sólo puede tener una reclamación asociada. Cuando se aprueba la reclamación, el fondo se carga a la solicitud de MDF asociada.

Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF

La página inicial de solicitudes de MDF es el punto de partida para la gestión de solicitudes de fondos de desarrollo de mercado (MDF).

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de MDF. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una solicitud de MDF

Puede crear una solicitud de MDF haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Solicitudes de MDF modificadas recientemente. Si desea más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de MDF.

Trabajar con listas de solicitudes de MDF

En la sección Listas de solicitudes de MDF, aparece una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las solicitudes de MDF.

Lista de solicitudes de MDF	Descripción
Todas las solicitudes de MDF	Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra las solicitudes de MDF.
Solicitudes de MDF creadas recientemente	Filtra todas las solicitudes de MDF, ordenadas por fecha de creación.
Solicitudes de MDF modificadas recientemente	Filtra todas las solicitudes de MDF, ordenadas por fecha de modificación.
Mis solicitudes de MDF	Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario.
Mis solicitudes de MDF creadas recientemente	Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de creación.
Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente	Filtra las solicitudes de MDF con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.
Todas las solicitudes de MDF pendientes	Todas las solicitudes de MDF con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.
Mis solicitudes de MDF pendientes	Todas las solicitudes de MDF de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.
Mis solicitudes de MDF aprobadas	Todas las solicitudes de MDF aprobadas de las que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de la sección Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente

En la sección Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente se muestran las solicitudes de MDF que le pertenecen y que han sido modificadas recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Visualización de la sección Mis solicitudes de MDF pendientes

La sección Mis solicitudes de MDF pendientes muestra todas las solicitudes de MDF de las que es propietario y que tienen el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada. Para extender la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de solicitudes de MDF

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de solicitudes de MDF:

- Listas de solicitudes de MDF
- Todas las solicitudes de MDF pendientes
- Solicitudes de MDF creadas recientemente
- Solicitudes de MDF modificadas recientemente
- Mis solicitudes de MDF pendientes
- Mis solicitudes de MDF aprobadas
- Mis solicitudes de MDF creadas recientemente
- Mis solicitudes de MDF modificadas recientemente
- Solicitudes de MDF pendientes de mi aprobación

Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes de MDF

1. En la página inicial de solicitudes de MDF, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de solicitudes de MDF, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de solicitudes de MDF

Para gestionar solicitudes de MDF, realice las siguientes tareas:

- Enviar solicitudes de MDF para aprobación (en la página 503)
- Recuperación de solicitudes de MDF (en la página 503)
- Devolución de solicitudes de MDF (en la página 504)
- Rechazo de solicitudes de MDF (en la página 504)
- Aprobación de solicitudes de MDF (en la página 505)
- Cancelación de solicitudes de MDF (en la página 506)
- Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF (en la página 506)
- Rechazar reclamaciones de solicitudes de MDF (consulte Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF en la página 507)
- Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF (en la página 507)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte Trabajar con registros (consulte Cómo trabajar con registros en la página 50).

Para conocer procedimientos comunes a muchos tipos de registros, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)

- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Enviar solicitudes de MDF para aprobación

Los socios pueden solicitar aprobación previa para la financiación de actividades de marketing enviando una solicitud de fondos de desarrollo de marketing (MDF). La solicitud MDF incluye detalles de la actividad y el importe que el socio calcula que invertirá.

Antes de comenzar. Cree la solicitud de MDF. Cree una regla de flujo de trabajo que designe a un usuario cualificado como aprobador de las solicitudes MDF. Si desea más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte Crear reglas de flujo de trabajo (consulte Creación de reglas de flujo de trabajo en la página 1653).

Para enviar una solicitud de MDF para su aprobación

1. Seleccione la solicitud de MDF que desee enviar para aprobación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Enviado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

   Después de cambiar el valor del campo Estado de envío a Enviado y guardar el registro:
   - El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
   - La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actuales.
   - Se inicia el enrutamiento de la solicitud MDF. Una regla de flujo de trabajo establece el nombre del usuario correspondiente en el campo Aprobador para la solicitud de MDF.
   - El aprobador se agrega al equipo de la solicitud MDF si no está ya presente.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones por correo electrónico.

La solicitud MDF aparece en la lista de registros a la espera de las acciones del aprobador y se bloquea para sólo lectura para el socio (propietario). No se permiten nuevas actualizaciones de la solicitud (por ejemplo, la actualización de importes solicitados, el cambio de los fondos asociados, etc.). El socio sólo puede hacer cambios en la solicitud de MDF enviada después de recuperarla.

Recuperación de solicitudes de MDF

Después del envío de una solicitud de fondos de desarrollo de marketing (MDF) y antes de su aprobación, el usuario puede recuperarla. Si la recupera correctamente, podrá continuar actualizándola y volver a enviarla para aprobación.

Antes de comenzar. La solicitud de MDF debe tener el estado de envío Enviado y el estado de aprobación Pendiente de aprobación.

Para recuperar una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF que desee recuperar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Recuperado en el campo Estado de envío. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el estado de envío cambie a Recuperado:
   - El estado de aprobación se restablece en un valor nulo.
   - Una regla de flujo de trabajo crea una tarea nueva para realizar el seguimiento de la acción (si se ha configurado).
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones oportunas por correo electrónico (si se ha configurado).

Ahora puede actualizar la solicitud de MDF y volver a enviarla. Si desea más información sobre el envío de solicitudes, consulte Enviar solicitudes de MDF para aprobación (en la página 503).

Devolución de solicitudes de MDF

Mientras una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede devolverla al propietario para que realice cambios o proporcione información adicional.

Antes de comenzar. La solicitud de MDF debe tener el estado de envío de Enviada.

Para devolver una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF que desea devolver en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Devuelto en el campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:
   - El estado de envío de la solicitud de MDF se establece en No enviado.
   - La fecha se quita del campo Fecha de aprobación previa. Pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
   - Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

A continuación, el propietario de la solicitud de MDF puede actualizar la solicitud y reenviarla. Para obtener más información acerca del envío de solicitudes de MDF, consulte Enviar solicitudes de MDF para aprobación (en la página 503).

Rechazo de solicitudes de MDF

Mientras una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede rechazarla si el importe solicitado para la actividad de marketing no se puede conceder.

Antes de comenzar. La solicitud de MDF debe tener el estado de envío de Enviada.

Para rechazar una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF que desea rechazar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Rechazado en el campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:
   - El estado de envío de la solicitud de MDF permanece como Enviado.
   - La fecha se quita del campo Fecha de aprobación previa. Pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
   - Se crea un registro de tarea para realizar el seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha rechazado, se convierte en de sólo lectura para el propietario y no se permiten futuras actualizaciones.

Aprobación de solicitudes de MDF

Un aprobador puede realizar una aprobación previa de una solicitud de MDF y asignar fondos a la actividad de marketing solicitada. En la actualidad, la ruta de aprobación de las solicitudes de MDF constituye un proceso manual y sólo se admite un nivel de aprobación.

NOTA: puede conseguir la aprobación de varios niveles cuando cada uno de los aprobadores de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador para el siguiente aprobador de la cadena.

Antes de comenzar. El estado de envío de la solicitud de MDF debe estar establecido en Enviado para que se pueda aprobar.

Para aprobar una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF que desea aprobar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, introduzca un importe en el campo Importe aprobado previamente.
4. En el campo Estado de aprobación, seleccione Aprobado. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:
   - Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de envío sea Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
   - Oracle CRM On Demand valida que el importe aprobado previamente no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador actual y que la aprobación no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
   - El campo Última aprobación de muestra ahora el usuario actual. El campo Aprobador actual no se actualiza.
   - La fecha de aprobación previa cambia a la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
   - Un flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
   - Un flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha aprobado, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones si no es para enviar una reclamación o ampliar la fecha de caducidad.

Cancelación de solicitudes de MDF

En cualquier momento, el propietario de la marca puede cancelar una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) si la solicitud de MDF deja de ser válida.

Antes de comenzar. El estado de aprobación de la solicitud de MDF se debe establecer en Aprobado.

Para cancelar una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF que desea cancelar en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Cancelado en el campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el estado de aprobación cambie a Cancelado, sucederá lo siguiente:
   - Oracle CRM On Demand valida que el estado de aprobación se ha establecido en Aprobado.
   - Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción.
   - Un flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Una vez que la solicitud de MDF se ha cancelado, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones.

Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF

Los socios crean reclamaciones para canjear el dinero aprobado previamente que se gastó en las actividades de marketing. Las reclamaciones se crean para una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) o pueden existir de forma independiente.

Para enviar una reclamación para una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF para la que desea enviar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, introduzca el importe en el campo Importe total solicitado de reclamación.
4. En el campo Estado de la reclamación, seleccione Reclamación enviada. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el campo Estado de la reclamación haya cambiado a Reclamación enviada y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:
   - Comienza la ruta de la reclamación de la solicitud de MDF.
   - Una regla de flujo de trabajo rellena el campo Aprobador de la solicitud de MDF con el usuario adecuado.
   - El aprobador se agrega al equipo de la solicitud de MDF si no está ya presente.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF

A medida que una reclamación de MDF (fondo de desarrollo de marketing) recorre la cadena de aprobación, el aprobador puede rechazarla.

Antes de comenzar. La reclamación de MDF debe tener el estado de reclamación Reclamación enviada.

Para rechazar una reclamación para una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF para la que desea rechazar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, seleccione Reclamación rechazada en el campo Estado de la reclamación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de la reclamación a Reclamación rechazada y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente: una regla de flujo de trabajo enviará las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF

Un aprobador puede aprobar una reclamación de MDF (fondo de desarrollo de marketing) y ofrecer un crédito al socio. Actualmente, sólo se admite un nivel de aprobación en las reclamaciones de MDF.

Antes de comenzar. El estado de envío de la reclamación de MDF debe estar establecido en Reclamación enviada para que se pueda aprobar.

Para aprobar una reclamación para una solicitud de MDF

1. Seleccione la solicitud de MDF para la que desea aprobar una reclamación en la sección Todas las solicitudes de MDF de la página inicial de solicitudes de MDF.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar solicitudes de MDF, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página de detalle de las solicitudes de MDF, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de MDF, introduzca el importe en el campo Importe total aprobado de reclamación.
4. Seleccione Reclamación aprobada del campo Estado de la reclamación. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:
   - Oracle CRM On Demand valida que el importe total aprobado de la reclamación no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador y que la aprobación no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
   - La fecha de decisión de la reclamación se establece en la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Cuando se aprueba la reclamación, se adeuda el fondo asociado con la solicitud de MDF.

Campos de solicitudes de MDF

Utilice la página Editar solicitud de MDF para agregar una solicitud de MDF (fondo de desarrollo de marketing) o actualizar los detalles de una solicitud de MDF existente. La página Editar solicitud de MDF muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de MDF.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información básica de la solicitud de MDF principal	
ID	Identificador de la solicitud de MDF (ID).
Nombre de solicitud	Nombre que califica de forma única a la solicitud de MDF.
Cuenta de socio principal	Compañía asociada, que está al mando del envío de la solicitud de MDF.
Fondo	El nombre del fondo asociado con la solicitud de MDF.
Estado de envío	Estado del envío, como Enviado, No enviado o Recuperado.
Vencimiento	Fecha en que debe estar aprobada la solicitud de MDF. De forma predeterminada, se establece en la fecha actual más 7 días.
Fecha de vencimiento	Fecha en que la solicitud de MDF deja de ser válida.
Campaña	Nombre de la campaña a la que está asociada la solicitud de MDF.
Objetivo de marketing	Motivo de marketing de la solicitud de MDF.
Región	Región para la que se realiza la solicitud de MDF.
Categoría	Categoría a la que pertenece la solicitud de MDF.
Programa de socios	Nombre del programa de socios al que está asociada la solicitud de MDF.
Moneda de la solicitud de MDF	Moneda solicitada para la solicitud de MDF.
Información detallada de la solicitud de MDF	
Fecha de inicio	Fecha y hora de inicio de la actividad de marketing. Puede cambiar esta fecha con los controles de agenda.
Fecha final	Fecha y hora de finalización de la actividad de marketing. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Importe solicitado	Importe total solicitado para la actividad de marketing.

Campo	Descripción
Importe aprobado previamente	El propietario de marca introduce el importe total aprobado para la actividad de marketing.
Estado de aprobación	Estado de aprobación actual de la solicitud de MDF.
Fecha de solicitud	Fecha y hora de creación de la solicitud de MDF.
Fecha del envío	Fecha y hora de envío de la solicitud de MDF.
Fecha de aprobación previa	Fecha y hora de aprobación previa de la solicitud de MDF.
Aprobador	El nombre del aprobador actual.
Última aprobación de	Nombre del aprobador anterior.
Código de motivo	Motivo de que no se aprobara la actividad de marketing. Los valores predeterminados son: Duplicado, Información incorrecta, Información insuficiente y Otros.
Información de reclamación	
Importe total solicitado de reclamación	Importe total de la reclamación que el socio solicita para la actividad de marketing.
Importe total de la reclamación aprobado	Importe total de la reclamación aprobado por el propietario de marca para la actividad de marketing.
Estado de la reclamación	Estado actual de la reclamación.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	Fecha en que se ha tomado la decisión sobre la reclamación.
Información adicional	
Propietario	Propietario del registro de solicitud de MDF. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de

Campo	Descripción
	propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de MDF. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
Cuenta de socio del propietario	Cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.
Gerente de canal	El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.
Cuenta de socio de origen	Nombre del socio que ha iniciado la solicitud de MDF.

Solicitudes de precios especiales

Las *solicitudes de precios especiales* incluyen el conjunto de procesos de negocio, por los que el socio pide al propietario de la marca un descuento en un producto. Por ejemplo, una solicitud de precios especiales posiblemente sea una respuesta a un trato competitivo o a una tendencia a la baja de los precios. El propietario de la marca concede precios más bajos y ofrece créditos al socio tras la venta. El precio especialmente autorizado normalmente es válido para un producto, cantidad, duración autorizada y para el socio o cliente final, o ambos.

Las solicitudes de precios especiales incluyen las dos fases siguientes:

Gestión de solicitud de precios especiales. El socio o el propietario de la marca en nombre del socio crea una solicitud de precios especiales para un producto y ofrece detalles, como, por ejemplo, el motivo de dicha bajada de precio. El socio envía la solicitud al propietario de la marca para su aprobación y cuando ésta se aprueba, vende el inventario al cliente a un nuevo precio más bajo. Tras la venta, el socio puede utilizar el proceso de reclamación de precios especiales para reclamar la diferencia entre el costo de compra y el nuevo costo autorizado.

Gestión de reclamación de precios especiales. El socio crea una reclamación de precios especiales sobre solicitudes de precios especiales abiertas y aprobadas para recibir crédito frente a pérdidas. Normalmente, los informes de punto de venta se envían tras la venta con reclamación de precios especiales. Después de que la solicitud sea aprobada, el propietario de la marca ofrece un crédito al socio por la diferencia entre el costo original y el nuevo costo autorizado.

Las solicitudes de precios especiales benefician a los propietarios de las marcas y a los socios de las siguientes maneras:

- Permite a los propietarios de las marcas apoyar a sus socios en situaciones competitivas
- Anima a los socios a comprar y vender productos de los propietarios de las marcas, aunque posiblemente los precios bajen en el futuro

Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales

La página inicial de solicitud de precios especiales es el punto de inicio de la gestión de solicitudes de precios especiales.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de precios especiales. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una solicitud de precios especiales

Puede crear una solicitud de precios especiales haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de solicitud de precios especiales (en la página 523).

Trabajar con listas de solicitud de precios especiales

La sección Listas de solicitudes de precios especiales contiene una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La siguiente tabla describe las listas estándar para las solicitudes de precios especiales.

Lista de solicitud de precios especiales	Descripción
Todas las solicitudes de precios especiales	Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra las peticiones de precios especiales.
Solicitudes de precios especiales creadas recientemente	Filtra todas las peticiones de precios especiales, ordenadas por fecha de creación.
Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente	Filtra todas las peticiones de precios especiales, ordenadas por fecha de modificación.
Mis solicitudes de precios especiales	Filtra las solicitudes de precios especiales con su nombre en el campo Propietario.
Mis solicitudes de precios especiales creadas recientemente	Filtra las solicitudes de precios especiales con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de creación.
Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente	Filtra las solicitudes de precios especiales con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.
Todas las solicitudes de precios especiales pendientes	Filtra todas las solicitudes de precios con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.
Mis solicitudes de precios especiales pendientes	Filtra todas las solicitudes de precios especiales de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada.
Mis solicitudes de precios especiales aprobadas	Filtra todas las solicitudes de precios especiales aprobadas de las que es propietario.

Lista de solicitud de precios especiales	Descripción
Solicitudes de precios especiales pendientes de mi aprobación	Filtra todas las solicitudes de precios especiales que tienen el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada y es el próximo aprobador.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlas ni eliminarlas.

Visualización de la sección Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente

La sección Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente muestra las solicitudes de precios especiales de las que es propietario y que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Visualización de la sección Mis solicitudes de precios especiales pendientes

La sección Mis solicitudes de precios especiales pendientes muestra las solicitudes de precios especiales de las que es propietario con el estado de aprobación Pendiente de aprobación o el estado de reclamación Reclamación enviada. Para extender la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de solicitud de precios especiales

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de solicitudes de precios especiales:

- Listas de solicitud de precios especiales
- Todas las solicitudes de precios especiales pendientes
- Solicitudes de precios especiales creadas recientemente
- Solicitudes de precios especiales modificadas recientemente
- Mis solicitudes de precios especiales pendientes
- Mis solicitudes de precios especiales aprobadas
- Mis solicitudes de precios especiales creadas recientemente
- Mis solicitudes de precios especiales modificadas recientemente
- Solicitudes de precios especiales pendientes de mi aprobación
- Una o más secciones de informes (el administrador de la compañía puede hacer secciones de informes, como Informe de datos analíticos de solicitud de precios especiales, disponible en la página inicial de solicitudes de precios especiales).

Para agregar secciones a la página inicial de solicitudes de precios especiales

1. En la página inicial de solicitudes de precios especiales, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de solicitudes de precios especiales, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de las solicitudes de precios especiales

Para gestionar las solicitudes de precios especiales, realice las siguientes tareas:

- Enlazar productos a solicitudes de precios especiales (consulte Enlace de productos a solicitudes de precios especiales en la página 513)
- Enlazar programas a solicitudes de precios especiales (en la página 514)
- Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación (en la página 514)
- Recuperar solicitudes de precios especiales (en la página 515)
- Devolver solicitudes de precios especiales (en la página 515)
- Rechazar solicitudes de precios especiales (en la página 516)
- Aprobar solicitudes de precios especiales (en la página 517)
- Cancelar solicitudes de precios especiales (en la página 517)
- Enviar reclamaciones para solicitudes de precios especiales (consulte Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales en la página 518)
- Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales (en la página 518)
- Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales (en la página 519)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte Trabajar con registros (consulte Cómo trabajar con registros en la página 50).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Enlace de productos a solicitudes de precios especiales

Puede enlazar productos a solicitudes de precios especiales para realizar las siguientes acciones:

- Realizar seguimientos de los productos que pertenezcan a la solicitud de precios especiales
- Calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente

NOTA: para calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente, haga clic en el botón Totales de solicitudes de actualización.

Antes de comenzar. El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles esté disponible la sección de información relacionada con productos con precios especiales. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para enlazar un producto a una solicitud de precios especiales

1. Seleccione la solicitud de precios especiales (que se enumera en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) a la que desea enlazar un producto.

   Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos con precios especiales y haga clic Agregar.
3 En el campo Producto, seleccione el producto que desea agregar a la solicitud de precios especiales.
4 En la página Detalles de producto de precios especiales, actualice los campos requeridos.

   Para obtener más información sobre los campos, consulte Campos de producto de precios especiales (en la página 520).
5 Guarde el registro.

Para calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente

1 Seleccione la solicitud de precios especiales (enumeradas en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) para la que desea calcular el total solicitado y los importes aprobados previamente.

   Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2 En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos con precios especiales.
3 Haga clic en Totales de solicitudes de actualización en la sección Productos con precios especiales

   De esta manera se calcula el total solicitado y los importes aprobados previamente, a la vez que se actualizan los campos Importe total solicitado e Importe total autorizado en la solicitud de precios especiales.

Enlazar programas a solicitudes de precios especiales

Puede asociar una solicitud de precios especiales a un programa de socio específico en el que participe.

Para enlazar programas a solicitudes de precios especiales

1 Desplácese a la página Editar solicitud de precios especiales.
2 En la lista de programas de socios, seleccione el programa de socio que desee agregar a la solicitud de precios especiales y, a continuación, haga clic en Guardar.

Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación

El socio o el propietario de la marca en nombre del socio crea una solicitud de precios especiales para un ajuste del precio de un producto y ofrece detalles, como, por ejemplo, el motivo de dicha bajada de precio. El socio envía la solicitud al propietario de la marca para su aprobación. La solicitud puede o no ser concedida por el propietario de la marca. La mayoría de las compañías disponen de procesos bien definidos para manejar dichas solicitudes con la finalidad de recibir la aprobación por parte de los socios. Normalmente, uno o más empleados del propietario de la marca evalúa la solicitud de precios especiales en una variedad de criterios y finalmente deciden si aprobar o no la solicitud.

Antes de comenzar. Primero se debe crear la solicitud de precios especiales. Para obtener más información sobre la creación de registros, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55). Se debe crear una regla de flujo de trabajo que asigne un usuario adecuado como el aprobador para solicitudes de precios especiales. Si desea más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte Crear reglas de flujo de trabajo (consulte Creación de reglas de flujo de trabajo en la página 1653).

Para enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación

1 Seleccione la solicitud de precios especiales (que se enumera en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) que desea enviar para su aprobación.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.

3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Enviado del campo Estado de envío.

4 A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de envío haya cambiado a Enviado y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- El estado de aprobación cambia a Pendiente de aprobación.
- La fecha de envío se define automáticamente en la fecha/hora actual.
- Comienza la distribución de la solicitud de precios especiales. Una regla de flujo de trabajo define el campo Aprobador de la solicitud de precios especiales en el usuario pertinente.
- Se agrega el aprobador (si ya no está presente) al equipo de la solicitud de precios especiales.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico necesarias.

La solicitud de precios especiales aparece en la lista de registros a la espera de la acción del aprobador y se convierte en de sólo lectura para el socio (propietario). No se permiten futuras actualizaciones en la solicitud de precios especiales (por ejemplo, agregar o eliminar productos, actualizar los precios solicitados, etc.). El socio sólo puede modificar una solicitud de precios especiales enviada tras recuperarla correctamente.

Recuperar solicitudes de precios especiales

Tras enviar una solicitud de precios especiales para su aprobación y antes de aprobarse, puede recuperar la solicitud. Después de recuperar la solicitud de precios especiales correctamente, puede continuar con la actualización y volver a enviarla para su aprobación.

Antes de comenzar. La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado y un estado de aprobación Pendiente de aprobación.

Para recuperar las solicitudes de precios especiales

1 Seleccione la solicitud de precios especiales (que se muestra en la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales) que desea recuperar.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.

3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Recuperado del campo Estado de envío.

4 A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de envío cambie a Recuperado:

- El estado de aprobación se restablece en blanco.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Ahora puede actualizar la solicitud de precios especiales y volver a enviarla. Para obtener más información sobre el envío de solicitudes de precios especiales, consulte Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación (en la página 514).

Devolver solicitudes de precios especiales

A medida que la solicitud de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede devolverla al propietario para realizar cambios. El aprobador puede proporcionar comentarios y solicitar información adicional del propietario.

Antes de comenzar. La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado.

Para devolver solicitudes de precios especiales

1. Seleccione la solicitud de precios especiales que desea devolver de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

   Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Devuelto del campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando cambie el estado de aprobación a Devuelto y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:
   - El estado de envío de la solicitud de precios especiales se define en No Enviado.
   - Se quita la fecha del campo Fecha de autorización. Pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
   - Una regla de flujo de trabajo crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

El propietario de la solicitud de precios especiales puede actualizar la solicitud de precios especiales y volver a enviarla. Para obtener más información sobre el envío de solicitudes de precios especiales, consulte Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación (en la página 514).

Rechazar solicitudes de precios especiales

A medida que la solicitud de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazarla si los descuentos solicitados no se pueden conceder.

Antes de comenzar. La solicitud de precios especiales debe tener un estado de envío Enviado.

Para rechazar solicitudes de precios especiales

1. Seleccione la solicitud de precios especiales que desea rechazar desde la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

   Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Rechazado del campo Estado de aprobación.
4. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando cambie el estado de aprobación a Rechazado y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente:
   - El estado de envío de la solicitud de precios especiales permanece en el estado Enviado.
   - Se quita la fecha del campo Fecha de autorización. Pero la fecha de envío permanece en el campo Fecha de envío.
   - Una regla de flujo de trabajo crea un registro de tarea para realizar un seguimiento de la acción de devolución del aprobador.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Después de rechazar la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura para el propietario y no se permiten futuras actualizaciones.

Aprobar solicitudes de precios especiales

En función de los procesos de negocio para la compañía, posiblemente se necesitaría más de una persona de la compañía para aprobar una solicitud de precios especiales. Actualmente, la ruta de aprobación es un proceso manual y sólo admite un nivel de aprobación. El campo de aprobador actual debe modificarse manualmente para mover la solicitud de precios especiales a lo largo de la cadena de aprobación.

Nota: cada aprobador de la cadena de aprobación actualiza el campo Aprobador, de modo que tiene lugar dicha aprobación de varios niveles.

Antes de comenzar. El estado de envío de la solicitud de precios especiales debe definirse en Enviado antes de poder aprobarla.

Para aprobar solicitudes de precios especiales

1. Seleccione la solicitud de precios especiales que desea aprobar de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

   Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Aprobado del campo Estado de aprobación.
4. A continuación, haga clic en Guardar.

   Cuando el estado de aprobación cambie a Aprobado, sucederá lo siguiente:
   - Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de envío se establezca en Enviado. Si el estado de envío es cualquier otro valor, la validación falla y se genera un mensaje de error pertinente.
   - Oracle CRM On Demand valida que el importe total autorizado no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador actual y que el aprobador no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
   - Oracle CRM On Demand valida que el importe total autorizado sea igual a la suma de los importes autorizados de todos los productos de precios especiales. Si no es igual, la validación falla y se muestra un mensaje de error pertinente.
   - El campo Última aprobación de muestra ahora el usuario actual. El campo actual Aprobador no se actualiza.
   - Los datos autorizados cambian la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
   - Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar un seguimiento de la acción de aprobación.
   - Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Después de aprobarse la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones salvo cuando se envía una reclamación relacionada o se amplia la fecha de caducidad.

Cancelar solicitudes de precios especiales

El propietario de la marca puede cancelar una solicitud de precios especiales en cualquier momento si la solicitud ya no es válida.

Antes de comenzar. La solicitud de precios especiales debe tener un estado de aprobación Aprobado.

Para cancelar una solicitud de precios especiales

1. Seleccione la solicitud de precios especiales que desea cancelar de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.

3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Cancelado del campo Estado de aprobación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el estado de aprobación cambie a Cancelado, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el valor del estado de aprobación sea Aprobado.
- Una regla de flujo de trabajo crea una nueva tarea para realizar el seguimiento de la acción.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Después de cancelar la solicitud de precios especiales, se convierte en de sólo lectura y no se permiten futuras actualizaciones.

Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales

Los socios utilizan el proceso de reclamación de precios especiales para reclamar la diferencia entre el costo de la compra original y el nuevo costo aprobado autorizado en la solicitud de precios especiales. Normalmente uno o más empleados del propietario de marca evalúan la reclamación utilizando una serie de criterios y deciden si aprobar o no la reclamación.

Para enviar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

1 Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea enviar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.

3 En la página Editar solicitud de precios especiales, introduzca un importe en el campo Importe total solicitado de reclamación.

4 Seleccione Reclamación enviada del campo Estado de la reclamación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando el campo Estado de la reclamación haya cambiado a Enviado y el registro se haya guardado, sucederá lo siguiente:

- Se inicia el enrutamiento de la reclamación de la solicitud de precios especiales. Una regla de flujo de trabajo establece el nombre del usuario correspondiente en el campo Aprobador para la solicitud de precios especiales.
- El aprobador se agrega al equipo de la solicitud de precios especiales, en caso de no encontrarse ya presente.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

A medida que una reclamación de precios especiales pasa a través de la cadena de aprobación, un aprobador puede rechazarla.

Antes de comenzar. La reclamación de precios especiales debe tener un estado de reclamación Enviado.

Para rechazar una reclamación de una solicitud de precios especiales

1 Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea rechazar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.

3 En la página Editar solicitud de precios especiales, seleccione Rcl. rechazada del campo Estado de la reclamación.

4 A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de reclamación a Rcl. rechazada y haga clic en Guardar, sucederá lo siguiente: una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico pertinentes.

Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

Un aprobador puede aprobar una reclamación de precios especiales y ofrecer un crédito al socio. Actualmente, sólo se admite un nivel de aprobación para las reclamaciones de precios especiales.

Antes de comenzar. El estado de reclamación de la reclamación de precios especiales debe definirse en Reclamación enviada antes de poder aprobarla.

Para aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales

1 Seleccione la solicitud de precios especiales para la que desea aprobar una reclamación de la sección Todas las solicitudes de precios especiales en la página inicial de solicitud de precios especiales.

Para obtener más información sobre la selección de solicitudes de precios especiales, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2 En la página Detalle de solicitud de precios especiales, haga clic en el botón Editar.

3 En la página Editar solicitud de precios especiales, introduzca un importe en el campo Importe total aprobado de reclamación.

4 Seleccione Reclamación aprobada del campo Estado de la reclamación. A continuación, haga clic en Guardar.

Cuando cambie el estado de reclamación a Reclamación aprobada, sucederá lo siguiente:

- Oracle CRM On Demand valida que el importe total aprobado de la reclamación no supere el límite de aprobación establecido para el aprobador y que la aprobación no resulte en un saldo de fondos negativo. Si la validación falla, se genera un mensaje de error pertinente.
- La fecha de decisión sobre la reclamación cambia la fecha actual en Oracle CRM On Demand.
- Una regla de flujo de trabajo envía las notificaciones de correo electrónico adecuadas.

Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados

Para gestionar productos de precios especiales como elementos relacionados, realice las siguientes tareas:

- Crear productos de precios especiales como elementos relacionados (en la página 520)
- Campos de producto de precios especiales (en la página 520)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte Trabajar con registros (consulte Cómo trabajar con registros en la página 50).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Crear productos de precios especiales como elementos relacionados

Puede crear un producto de precios especiales como un elemento relacionado de una solicitud de precios especiales para indicar el costo solicitado (u otra información) para un producto específico. En Oracle CRM On Demand, puede crear un producto de precios especiales como un elemento relacionado introduciendo la información en un formulario. Puede acceder a este formulario desde la página de detalles de solicitud de precios especiales.

NOTA: antes de poder crear los productos de precios especiales, se debe agregar el área Productos de precios especiales a la página de detalles de solicitud de precios especiales como un elemento relacionado. Para obtener más información sobre la adición de elementos relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370).

Para crear productos de precios especiales como elementos relacionados

1. En la página de detalles de solicitud de precios especiales, desplácese hasta la sección Productos con precios especiales y haga clic Agregar.
2. En el campo Nombre del producto, seleccione un producto.
3. Actualice el resto de los campos de la página Editar producto de solicitud de precios especiales tanto como sea necesario. A continuación, haga clic en Guardar.

   Para obtener más información sobre cada campo, consulte Campos de producto de precios especiales (en la página 520).

Campos de producto de precios especiales

Utilice la página Editar producto de solicitud de precios especiales para crear un nuevo producto de precios especiales. La página Editar producto de solicitud de precios especiales muestra el conjunto completo de campos disponibles para un producto de precios especiales.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones de listas. Por lo tanto, la información mostrada en la pantalla puede ser diferente a la información en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre los campos de las páginas de edición de producto de solicitud de precios especiales.

Campo	Descripción
Información clave sobre el producto	
Producto	Nombre del producto para la solicitud de precios especiales. Si la solicitud de precios especiales está relacionada con una oportunidad, sólo se pueden seleccionar los productos que existen para esa oportunidad. En caso contrario, se enumeran todos los productos.
Producto: Categoría del producto	Categoría del producto dentro de la definición del producto. Sólo lectura.

Campo	Descripción
Cantidad	Cantidad de productos que se espera vender con esta solicitud de precios especiales.
Moneda	Moneda para el producto de precios especiales.
Producto: Nº de pieza	Número de pieza dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.
Producto: Tipo	Tipo de producto dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.
Producto: Estado	Estado dentro de la definición del producto. Este campo es de sólo lectura.
PVPR	Precio de venta sugerido por el fabricante (PVPR) en la moneda de uso. Este campo es de sólo lectura para el socio. Si se ha definido un cliente final para la solicitud de precios especiales y se ha asociado una lista de precios al cliente final, Oracle CRM On Demand rellena el campo PVPR cuando se guarde el registro de producto de precios especiales, basado en la lista de precios. La lista de precios de la solicitud de precios especiales se rellena automáticamente con el valor de la lista de precios agregado al registro de cuenta o de cliente final que esté asociado al registro de solicitud de precios especiales. También se deben cumplir las siguientes condiciones: ■ La lista de precios asociada al cliente final es del tipo "PVPR" ■ El estado de la lista de precios es "Publicado" ■ El producto existe en la lista de precios ■ La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas efectivas De/A de la lista de precios (e Ítem de línea de lista de precios) Si no se ha asociado ninguna lista de precios al cliente final, la lista de precios del encabezado de solicitud de precios especiales permanecerá vacía.
Información detallada de la solicitud de precios especiales	
Costo de compra	Precio que el socio pagó originalmente por el producto. Oracle CRM On Demand rellena este campo cuando se guarda el registro de producto de precios especiales de la lista de precios asociada a la cuenta de socio del propietario. Para que se rellene el costo de compra en el registro de producto con precios especiales, el propietario la solicitud de precios especiales debe ser un usuario de socio. También se deben cumplir las siguientes condiciones: ■ La lista de precios asociada a la cuenta de socio del propietario es del tipo "DIST COST" ■ El estado de la lista de precios es "Publicado" ■ El producto existe en la lista de precios

Campo	Descripción
	■ La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas efectivas De/A de la lista de precios (e Ítem de línea de lista de precios) Puede editar el campo Costo de compra y cambiar el valor predeterminado.
Costo solicitado	Precio reducido que el socio solicitó para la solicitud de precios especiales.
Costo de venta solicitado	Precio de venta al que el socio vende el producto.
Costo autorizado	Precio del socio que se negoció para la solicitud de precios especiales. Este campo es de sólo lectura para el socio.
Precio de venta sugerido	Precio de venta sugerido por el propietario de la marca. Este campo es de sólo lectura para el socio.
Importe solicitado	Calcula el descuento solicitado. Oracle CRM On Demand calcula el importe.
Porcentaje de descuento solicitado	Calcula el porcentaje de descuento solicitado. Oracle CRM On Demand calcula el porcentaje de descuento.
Importe autorizado	Calcula el descuento autorizado. Oracle CRM On Demand calcula el descuento autorizado.
Porcentaje de descuento autorizado	Calcula el porcentaje de descuento autorizado. Oracle CRM On Demand calcula el porcentaje de descuento autorizado.
Justificación de precios especiales	
Nombre de la competencia	Nombre de la competencia para la solicitud de precios especiales.
Producto de la competencia	Nombre que recibe el producto de la competencia.
Precio del producto de la competencia	El precio del producto de la competencia.
Socio de la competencia	El nombre del socio de la competencia.
Otra información de la competencia	Cualquier otra información relacionada con los productos ofertados por la competencia, justificación de precios especiales, etc.
Información adicional	
Descripción	Información adicional sobre este elemento de lista. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

Campos de solicitud de precios especiales

Utilice la página Editar solicitud de precios especiales para agregar una solicitud de precios especiales o actualizar detalles de una solicitud de precios especiales existente. La página Editar solicitud de precios especiales muestra el conjunto completo de campos de una solicitud de precios especiales.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información básica de la solicitud de precios especiales	
ID	Identificador (ID) de la solicitud de precios especiales.
Nombre de solicitud	Nombre de la solicitud de precios especiales.
Cuenta de socio principal	La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de precios especiales.
Estado de envío	Estado del envío, como No enviado, Enviado, Recuperado.
Vencimiento	Fecha para la que debe aprobar la solicitud de precios especiales. Este campo muestra de manera predeterminada la fecha en forma de semana desde el día actual.
Fondo	Nombre del fondo asociado a la solicitud de precios especiales.
Oportunidad	Oportunidad relacionada con la solicitud de precios especiales.
Cliente final	Cliente final de la solicitud de precios especiales. Si la solicitud está asociada a una oportunidad, sólo puede seleccionar Cuenta de oportunidad.
Cuenta de socio de origen	El socio que originó la solicitud de precios especiales.
Registro del negocio	Registro del negocio relacionado con la solicitud de precios especiales.
Programa de socios	Programa de socios asociado a la solicitud de precios especiales.
Moneda	Moneda a la que se convierte el precio. Puede seleccionar otra moneda para convertir el precio si el administrador de la compañía configura esta función.
Información detallada de la solicitud de precios especiales	
Fecha de inicio	Fecha y hora en la que comienzan los precios especiales. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.

Campo	Descripción
Fecha final	Fecha y hora tras la que los precios especiales ya no están en vigencia. Puede utilizar los controles de la agenda para cambiar esta fecha.
Importe total solicitado	Oracle CRM On Demand genera el total del importe solicitado de cada producto de precios especiales.
Importe total autorizado	Oracle CRM On Demand genera el total del importe autorizado de cada producto de precios especiales.
Fecha de solicitud	Fecha y hora en la que se ha creado la solicitud de precios especiales.
Fecha del envío	Fecha y hora en la que se han enviado las solicitudes de precios especiales.
Fecha de autorización	Fecha y hora en la que se ha aprobado la solicitud de precios especiales.
Aprobador	El nombre del aprobador actual.
Estado de aprobación	Estado de aprobación actual de la solicitud de precios especiales, como Pendiente de aprobación, Aprobado, Devuelto, Rechazado, Caducado o Cancelado.
Última aprobación de	Nombre de las personas que han aprobado la solicitud de precios especiales más recientemente.
Código de motivo	Indica el motivo por el que la solicitud de precios especiales se ha devuelto o rechazado.
Información de reclamación	
Solicitud del importe total de la reclamación	Importe total de reclamación solicitado por el socio.
Importe total de la reclamación aprobado	Importe total de reclamación aprobado por el propietario de la marca.
Estado de la reclamación	Estado actual de la reclamación, como En progreso, Reclamación enviada, Recl. rechazada y Reclamación aprobada.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.
Información adicional	
Propietario	Propietario del registro de solicitud de precios especiales. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de

Campo	Descripción
	la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Modificado	Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Oracle CRM On Demand genera este valor.
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de precios especiales. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
Cuenta de socio del propietario	Cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.
Gerente de canal	El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.

Fondos

En las páginas Fondos podrá crear fondos, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

El *fondo* normalmente es una suma de dinero o un conjunto de otros recursos que se reservan con un objetivo específico. Los fondos pueden ser para desarrollo de mercado, cooperativos, para la promoción de la marca, etc. En la página Fondos se pueden gestionar una serie de actividades que necesitan aprobación previa y procesar reclamaciones de fondos para marketing.

Cuando crea un registro de fondo, pasa a ser el propietario o gerente del fondo. Normalmente, los propietarios de fondos pueden actualizar o eliminar registros de fondos, agregar otros usuarios como participantes en los fondos, crear entradas de crédito y débito, y agregar al fondo archivos adjuntos y notas. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar sus niveles de acceso para restringir o ampliar su acceso a los registros de fondos.

Los participantes en los fondos pueden ver el registro del fondo, pero no editarlo. Además, pueden enviar solicitudes de aprobación previa y de reclamaciones sobre los fondos en los que aparecen como participantes. Los gerentes de fondos pueden ver y editar todas las solicitudes de fondos que poseen y pueden aprobar o rechazar estas solicitudes de fondo.

NOTA: el usuario no puede editar solicitudes de fondos cuyo estado sea Reclamación aprobada.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el manejo de fondos, puede que la ficha Fondos quede excluida de la instalación.

Trabajar con la página inicial de Fondos

La página inicial de Fondos es el punto de partida para gestionar fondos y solicitudes de fondos.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de Fondos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un fondo o una solicitud de fondos

Puede crear un fondo o una solicitud de fondos haciendo clic en Fondo o en Solicitud de fondos en la sección Crear en la parte izquierda de la página inicial de Fondos. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos del fondo (en la página 534).

Trabajar con listas de fondos o listas de solicitudes de fondos

Las secciones Listas de fondos o Listas de solicitudes de fondos muestran una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de fondos que están disponibles de forma predeterminada.

Lista de fondos	Filtros
Todos los fondos	Todos los fondos que poseen usted y sus subordinados
Todos los fondos activos	Todos los fondos con estado Activo cuya propiedad pertenece a usted y a sus subordinados
Mis fondos	Fondos con su nombre en el campo Propietario
Mis fondos activos	Fondos que contienen su nombre en el campo Propietario y tienen el estado Activo

En la siguiente tabla se describen las listas de solicitudes estándar que están disponibles de forma predeterminada.

Lista de solicitudes de fondos	Filtros
Todas las solicitudes de fondos	Todas las solicitudes de fondos que poseen usted y sus subordinados
Mis solicitudes de fondos	Solicitudes de fondos con su nombre en el campo Propietario
Mis solicitudes de fondos pendientes	Todas las solicitudes de fondos de su propiedad con el estado Aprobación previa enviada.
Solicitudes de fondos pendientes	Todas las solicitudes de fondos con el estado Aprobación previa enviada.

Lista de solicitudes de fondos	Filtros
Mis solicitudes de fondos aprobadas	Todas las solicitudes de fondos de su propiedad con el estado Aprobación previa.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de solicitudes de fondos pendientes

Para ver sus solicitudes de fondos pendientes, consulte la sección Mis solicitudes de fondos pendientes, donde se muestra la información siguiente: Nombre de solicitud de fondos, Fondo, Solicitud de aprobación previa, Concedida, Aprobada, Fecha de solicitud, Fecha de caducidad y Estado.

Las solicitudes de fondos pendientes son las solicitudes que tienen el estado Aprobación previa enviada.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de los fondos modificados recientemente.

Visualización de actividades abiertas para solicitudes de fondos

Para ver las actividades abiertas de las solicitudes de fondos, consulte la sección Solicitud de fondos - Actividades abiertas, en la que se muestra la información siguiente: Fecha de caducidad, Prioridad, Actividad, Asunto y Solicitud de fondos.

La información proporciona una lista de las actividades abiertas que están enlazadas a sus solicitudes de fondos. El campo Prioridad muestra la prioridad de las tareas que el usuario o el gerente ha especificado, por ejemplo, 1 - Alta, 2 - Media o 3 - Baja. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para una prioridad baja.

NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista de las solicitudes de fondos modificadas recientemente.

Adición de secciones a la página inicial de Fondos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de Fondos:

- Solicitudes de fondos pendientes
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de Fondos)

Para agregar secciones a la página inicial de Fondos

1. En la página inicial de Fondos, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de Fondos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos.

- Fondos (en la página 525)
- Gestión de fondos (en la página 528)
- Campos del fondo (en la página 534)

Gestión de fondos

Para gestionar fondos, realice las siguientes tareas:

- Adición de participantes en fondos (en la página 529)
- Añadir créditos a fondos (en la página 529)
- Procesar solicitudes de fondos (en la página 530)
- Procesamiento de reclamaciones (en la página 533)
- Aplicar deudas a fondos (en la página 534)
- Revisión de la actividad de los fondos (en la página 534)

NOTA: la característica Fondos no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no se encuentre disponible para su compañía.

NOTA: sólo los propietarios podrán actualizar registros de fondos. Los participantes en fondos pueden crear y actualizar solicitudes de fondos.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)
- Personalización de seguimientos de auditoría (consulte Customizing the Audit Trail en la página 1423)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos y otros temas de interés:

- Trabajar con la página inicial de Fondos (en la página 526)
- Campos del fondo (en la página 534)
- Datos analíticos (en la página 867)
- Seguimiento de activos (en la página 308)

Adición de participantes en fondos

Cuando crea un registro de fondo, pasa a ser el propietario de forma predeterminada. El siguiente paso es agregar a los participantes de los fondos. Agregar a alguien como participante de un fondo permite a esa persona ver el registro del fondo y enviar solicitudes de fondos en relación con el fondo.

Antes de comenzar. Para que los usuarios aparezcan en la lista de participantes aptos en los fondos, primero es necesario configurarlos como usuarios activos de Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Para añadir participantes en fondos

1. Seleccione el fondo.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Participantes en el fondo y haga clic en Añadir participante.

   NOTA: puede que tenga que agregar la sección Participantes en el fondo al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).
3. En la página Agregar participante al fondo, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el usuario.

   La lista de usuarios consta de todos aquellos que usan Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
4. Guarde el registro.

Añadir créditos a fondos

Para que los fondos estén disponibles, agrégueles crédito.

Para agregar crédito a un fondo

1. Seleccione el fondo.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Créditos del fondo y haga clic en Nuevo en la barra de título.

   NOTA: puede que tenga que agregar la sección Créditos del fondo al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).
3. Introduzca la información como se describe en la siguiente tabla y guarde el registro.

Campo	Descripción
Fondo	Nombre del fondo, que se establece en el del fondo actual de forma predeterminada. (Sólo lectura).
Nombre del crédito	Nombre del registro del crédito. Este campo tiene un límite de 30 caracteres. (Campo obligatorio).

Campo	Descripción
Importe	Importe del crédito que va a aplicarse al fondo, por ejemplo, 500 $.
Descripción	Descripción de este crédito del fondo.
Fecha de vencimiento	Fecha tras la cual el crédito no será válido (DD/MM/AAAA). La fecha se indica para informar. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.

Procesar solicitudes de fondos

Cuando quiera empezar a usar parte del importe del fondo, cree una solicitud de fondos y preséntela al gerente de fondos para su aprobación. Para hacer un seguimiento de la etapa de la solicitud de fondos, usted y el gerente de fondos tendrán que actualizar el campo Estado.

Para presentar una solicitud para su aprobación previa

1. Seleccione el fondo.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Solicitudes de fondos y haga clic en Nuevo.

   NOTA: es posible que tenga que agregar la sección Solicitudes de fondos al diseño. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).
3. En la página Editar solicitud de fondos, especifique la información necesaria.

   La tabla siguiente contiene información sobre los campos de las solicitudes de fondos. El administrador puede añadir, cambiar de nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información básica de la solicitud de fondos	
ID de solicitud*	Identificador de la solicitud de fondos. Oracle CRM On Demand genera el ID de solicitud. (Campo obligatorio).
Nombre de solicitud de fondos	Nombre de la solicitud de fondos. Límite de 50 caracteres. (Campo obligatorio).
Tipo	Indica el tipo de fondos. Es un campo personalizable que el administrador de la compañía puede modificar. (Campo obligatorio). Se proporcionan dos tipos de fondos: ■ **MDF (fondos de desarrollo de marketing).** Estos fondos se utilizan en el departamento de ventas o de marketing de la compañía como ayuda a los socios, revendedores o distribuidores para vender y comercializar los productos. ■ **SPA (autorización de precios especiales).** Estos fondos se utilizan en una compañía para admitir solicitudes de precios especiales. Estas solicitudes de precios especiales son solicitudes de fondos que envía un socio para obtener un precio especial para un producto o grupo de

Campo	Descripción
	productos. Este precio se pide generalmente para que el socio pueda mantener una posición competitiva o realizar un margen específico.
Fondo	Nombre del fondo enlazado. (Campo obligatorio).
Estado	Estado actual de la solicitud de fondos. Campo obligatorio. (Campo obligatorio). Los valores siguientes son opciones predeterminadas: Reclamación aprobada, Reclamación rechazada, Reclamación enviada, En progreso, Aprobación previa rechazada, Aprobación previa enviada o Aprobación previa. Los participantes en el fondo pueden cambiar el estado a: En progreso, Aprobación previa enviada o Reclamación enviada.
Vencimiento	Fecha en la que la solicitud de fondo debe haberse aprobado. (Campo obligatorio).
Oportunidad	Oportunidad con la que está relacionado el fondo.
Cuenta de oportunidad	Cuenta a la que pertenece la oportunidad relacionada.
Campaña	Sirve para vincular una campaña a un fondo.
Objetivo de marketing	Las opciones predeterminadas son Incentivo de socio, Marketing conjunto, Posición competitiva, Lanzamiento de producto nuevo o Mantenimiento de clientes.
Región	Las opciones predeterminadas son África, Asia/Pacífico, Europa, Latinoamérica, Oriente Medio, Ninguno, Norteamérica, Norte de Europa, Otros, Sudamérica, Sur de Europa o Todo el mundo.
Categoría	Las opciones predeterminadas son Publicidad, Imagen de marca, Evento de cliente, Correo ordinario, Presentaciones, Evento ejecutivo, Publicidad conjunta, Otros, Promoción, Muestras, Seminario, Elegante, Feria comercial o Capacitación.
Programa de socios	Programa de socios para el que se realiza la solicitud de fondos.
Información detallada de la solicitud de fondos	
Solicitud de aprobación previa	Importe de fondos que necesita para llevar a cabo sus tareas.
Concedido	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene el importe concedido al participante, según el importe solicitado en el campo Solicitud de aprobación previa.

Campo	Descripción
Importe reclamado	Una vez finalizada la tarea, el participante reclama el importe empleado para llevarla a cabo mediante este campo.
Aprobado	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene el importe aprobado, según el importe reclamado.
Fecha de solicitud	El valor predeterminado es la fecha de hoy.
Fecha de aprobación previa	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene la fecha en la que el gerente aprueba el importe de la solicitud de fondos.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	El gerente de fondos es quien utiliza este campo, que contiene la fecha en la que el gerente aprueba el importe de la reclamación del fondo.
Fecha de inicio	Inicio del período para el que el dueño de la marca ha aprobado la solicitud de fondos.
Fecha final	Finalización del período para el que el dueño de la marca ha aprobado la solicitud de fondos. Después de esta fecha, la solicitud de fondos dejará de ser válida.
Moneda de la solicitud de fondos	Moneda en la que se solicita el fondo.
Información adicional	
Propietario	Generalmente, los propietarios pueden actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, los niveles de acceso se pueden ajustar para restringir o ampliar el acceso de un usuario. Este valor afecta a los registros que se incluyen en los informes que usted o sus mánagers ejecutan en las páginas de Analytics.
Modificado	Nombre de la persona que ha creado o actualizado el registro, seguido de la fecha y la hora en las que se creó o actualizó. Generado por el sistema.
Cuenta del propietario	Es la cuenta de socio para la que trabaja el propietario. Por lo tanto, si el propietario es un socio, la cuenta del propietario se rellena con el nombre de la cuenta de socio a la que pertenece el socio.
Gerente de canal	El gerente de canal es responsable de mantener la relación entre los socios y la compañía propietaria de la marca. Los gerentes de canal sirven como contacto principal para el socio.
Descripción	Este campo tiene un límite de 250 caracteres.

1. Para el estado, seleccione Aprobación previa enviada.
2. Guarde el registro.

El registro de solicitud de fondos aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes en la Página inicial de Fondos del gerente de fondos.

Para obtener aprobación previa de solicitudes de fondos

1. En la Página inicial de Fondos, seleccione la solicitud de fondos en la sección Solicitudes de fondos pendientes.
2. En la página Detalle de solicitud de fondos, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar la solicitud de fondos, realice lo siguiente:
   a. Introduzca la fecha conveniente en el campo Fecha de autorización previa
   b. Introduzca el importe que aprueba en el campo Concedido.
   c. Actualice el campo Estado con la opción Aprobación previa.
4. Guarde el registro.

Procesamiento de reclamaciones

Cuando el gerente de fondos haya aprobado la solicitud de fondos y usted haya completado la tarea para la que solicitó el fondo, estará en disposición de presentar una reclamación. Una vez presentada, el gerente de fondos podrá revisarla y aprobarla.

Para presentar una reclamación

1. Seleccione una solicitud de fondos de la Lista de solicitudes de fondos para la que desee enviar una reclamación o seleccione una solicitud de fondos aprobada previamente (que aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes de la página inicial de Fondos).

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar solicitudes de fondos, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de solicitud de fondos, haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar la solicitud de fondos, realice lo siguiente:
   a. Introduzca el importe que va a reclamar en el campo Importe reclamado.
   b. Seleccione la opción Reclamación enviada en el campo Estado.
   c. Introduzca la fecha conveniente en el campo Vencimiento.
4. Guarde el registro.

Para aprobar una reclamación

1. Seleccione la socilitud de fondos (que aparece en la sección Solicitudes de fondos pendientes de la página inicial de Fondos) para la que desea aprobar una reclamación.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar solicitudes de fondos, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de solicitud de fondos, revise el importe que se reclama en el campo Importe reclamado y haga clic en el botón Editar.
3. En la página Editar la solicitud de fondos, realice lo siguiente:
   a. Introduzca el importe que aprueba en el campo Aprobado.
   b. Introduzca la fecha en el campo Fecha de la decisión sobre la reclamación.
   c. Seleccione la opción Reclamación aprobada en el campo Estado.

   NOTA: para aprobar fondos debe tener un Límite de aprobación de fondos suficiente en el registro de usuario. Póngase en contacto con el administrador de la compañía si el límite de aprobación no es suficiente.

Además, Oracle CRM On Demand no permite aprobar una solicitud de fondos cuyo saldo de fondos sea negativo a menos que la casilla de verificación Permitir saldo negativo esté seleccionada en la página Detalles del fondo.

4 Guarde el registro.

Cuando se aprueba una reclamación, ésta aparece en la sección Deudas del fondo del registro del fondo.

NOTA: Cuando se aprueba una reclamación, ya no se puede editar la solicitud de fondos.

Aplicar deudas a fondos

Para deducir un importe de un fondo, cree un registro de deuda.

Para aplicar una deuda a un fondo

1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Deudas del fondo y haga clic en Nuevo en la barra de título para crear una entrada de deuda.

3 En la página Editar deuda del fondo, especifique la información necesaria.

El campo Nombre de solicitud de fondos tiene un límite de 50 caracteres.

Revisión de la actividad de los fondos

Puede revisar la actividad de fondos de los registros que usted gestiona o de todos los fondos y todas las solicitudes de fondos de la compañía en caso de que sea el administrador de los fondos. Esto le permitirá supervisar y hacer un seguimiento de la actividad de los fondos.

Para revisar la actividad de los fondos

1 Seleccione el fondo.

Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar fondos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).

2 En la página Detalles del fondo, desplácese a la sección Seguimiento de auditoría.

En la lista se muestra el seguimiento de cada actividad relativa al fondo, lo que incluye transacciones, fechas y personas involucradas.

NOTA: puede que tenga que agregar la sección Seguimiento de auditoría al diseño. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

Campos del fondo

La página Editar fondo le permite añadir fondos o actualizar los detalles de fondos existentes. En la página Editar fondo se muestra el conjunto completo de campos para el registro de un fondo.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el fondo	

Campo	Descripción
ID del fondo	Identificador del fondo. Generado por el sistema. (Campo obligatorio).
Nombre del fondo	Nombre del fondo. Límite de 50 caracteres. (Campo obligatorio).
Fecha de inicio Fecha final	Período de tiempo en que el fondo es válido.
Estado	Las opciones predeterminadas son Activo, Cerrado, En progreso o Suspendido.
Tipo	Indica el tipo de fondos. Las opciones para el tipo de fondos son: ■ **MDF (fondos de desarrollo de marketing).** Los MDF son fondos monetarios proporcionados por el departamento de ventas o de marketing de un fabricante para ayudar a un socio, revendedor o distribuidor a vender sus productos o a comercializar la marca del fabricante. ■ **SPA (autorización de precios especiales).** La SPA permite a los socios solicitar un precio especial para un producto o grupo de productos vendidos.
Socio	Es necesario que las cuentas tengan el campo Socio marcado para que aparezcan en esta lista de selección.
Permitir saldo negativo	Al marcar esta casilla de verificación, el fondo puede tener un saldo negativo. Por ejemplo, si el saldo del fondo es 500 $, puede aprobarse una solicitud de fondos de 600 $. Si la casilla de verificación no está marcada, Oracle CRM On Demand muestra un mensaje que indica que no se permite el saldo negativo si el aprobador del fondo intenta aprobar la misma solicitud de fondo de 600 $. (Campo obligatorio). Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada.
Importe objetivo	Importe total en dólares destinado al fondo. (Campo obligatorio).
Créditos (total)	Campo de sólo lectura. Suma de todos los créditos del fondo creados en la sección Créditos del fondo.
Deudas (total)	Campo de sólo lectura. Suma de todas las deudas del fondo creadas en la sección Deudas del fondo. Cuando se aprueba una reclamación de fondos, se crea automáticamente un registro de deuda en la sección Deuda del fondo.
Saldo	Campo de sólo lectura. El valor es: [Créditos (total) - Deudas (total)].
Total con aprobación previa	Campo de sólo lectura. Suma de todas las solicitudes de fondos aprobadas para un fondo determinado. Cuando el gerente de fondos apruebe una solicitud de fondos, el valor se reflejará en este campo.
Saldo tras aprobaciones previas	Campo de sólo lectura. El valor es: [Créditos (total) - Total con aprobación previa].

Campo	Descripción
Moneda del fondo	Moneda del fondo, por ejemplo, dólar estadounidense o euro. Elija la moneda del fondo mediante el icono de selección Moneda.
Información adicional	
Propietario	Propietario del registro de fondo. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics.
Descripción	Límite de 250 caracteres.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los fondos.

- Fondos (en la página 525)
- Trabajar con la página inicial de Fondos (en la página 526)
- Gestión de fondos (en la página 528)

Cursos

Un *curso* es un programa educativo estructurado que se ofrece con el objetivo principal de impartir un conjunto específico de conocimientos a un individuo. En muchas compañías, concretamente en las que se manejan productos o servicios complejos, se necesita que sus socios y revendedores estén adecuadamente capacitados y familiarizados con el producto que venden. Por lo tanto, los cursos se convierten en un mecanismo para distribuir conocimientos e información sobre los productos y servicios de una compañía. Normalmente, los cursos se centran en un producto específico o en una familia de productos. Sin embargo, algunas veces también pueden incluir principios o conceptos genéricos. Los cursos pueden ser teóricos o prácticos (por ejemplo, capacitación práctica, basada en laboratorio, etc.) o una mezcla de ambos.

En Oracle CRM On Demand, un curso puede estar asociado a un producto específico o un conjunto de productos. De la misma forma, un curso también puede estar asociado a una o varias categorías de producto o a ninguna. Con la configuración estándar de Oracle CRM On Demand, también puede capturar varios atributos básicos de un curso, como la duración, la tarifa, las fechas de inicio y finalización, las dependencias de otros cursos, etc.

Los cursos los puede ofrecer la propia compañía o puede subcontratarlos a proveedores de servicios de capacitación. Con Oracle CRM On Demand, puede definir la lista de proveedores de terceros que ofrecen el curso y publicar la lista para los socios. Una vez publicado un curso, los empleados socios pueden inscribir contactos en el curso.

Trabajar con la página inicial de curso

La página inicial de curso es el punto de partida para gestionar los cursos.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de curso. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un curso

Puede crear un curso haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Cursos modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de cursos, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de curso (consulte Course Fields en la página 541).

Trabajar con listas de cursos

La sección Listas de cursos muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de cursos.

Lista de cursos	Descripción
Todos los cursos	Muestra todos los cursos para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Cursos creados recientemente	Todos los cursos que se han creado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo tanto, el curso creado más recientemente aparece al principio de la lista.
Cursos modificados recientemente	Todos los cursos que se han modificado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el curso modificado más recientemente aparece al principio de la lista.
Cursos introducidos recientemente	Todos los cursos que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el curso introducido más recientemente aparece al principio de la lista.
Cursos de baja	Todos los cursos que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que el curso que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista.
Mis cursos	Todos los cursos de los que es propietario.
Mis cursos creados recientemente	Todos los cursos creados en los últimos 30 días de los que es propietario.

Lista de cursos	Descripción
Mis cursos modificados recientemente	Todos los cursos actualizados en los últimos 30 días de los que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de los cursos modificados recientemente

La sección Cursos modificados recientemente muestra los cursos que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de curso

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de curso:

- Todos los cursos
- Cursos creados recientemente
- Cursos modificados recientemente
- Cursos introducidos recientemente
- Cursos de baja
- Mis cursos
- Mis cursos creados recientemente
- Mis cursos modificados recientemente

Para agregar secciones a la página inicial de curso

1. En la página inicial de curso, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de curso, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de cursos

Para gestionar cursos, realice las siguientes tareas:

- Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones (en la página 557)
- Asociación de cursos a exámenes y certificaciones (en la página 539)
- Relación de cursos con otros cursos (en la página 540)
- Visibilidad de cursos para socios (en la página 540)
- Inscripción en cursos (en la página 540)
- Actualización del registro de inscripción en el curso (en la página 541)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)

- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Asociación de cursos a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar cursos a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si el curso es adecuado para sólo un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si el curso es aplicable a una solución, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de curso, las categorías de productos de curso o las soluciones de curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para asociar cursos a productos, categorías de productos o soluciones

1. En la secciones Productos de curso, Categorías de producto de curso o Soluciones de curso de la página Detalle del curso, haga clic en Agregar.
2. En la página de edición, especifique el producto (o categoría de producto) y haga clic en Guardar.
3. Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

NOTA: siga los pasos anteriores para relacionar un curso con soluciones, independientemente de si el curso está relacionado con una solución o con varias.

Asociación de cursos a exámenes y certificaciones

Un curso normalmente termina con uno o varios exámenes. Si los aprueba, se le concederá un certificado. Puede asociar un curso a exámenes, a certificaciones o a ambos.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalles se visualice la sección de información relacionada con los exámenes del curso o los cursos de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para asociar cursos a exámenes y certificaciones

1. En la sección de exámenes de curso o cursos de certificación de la página Detalles del curso, haga clic en Agregar.
2. En la página de edición, especifique el examen o certificación, según corresponda.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

4 Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de exámenes o certificados adicionales.

Relación de cursos con otros cursos

En Oracle CRM On Demand, puede relacionar un curso con otros cursos. Un curso puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de un curso que posiblemente ha sido dado de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de los cursos disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección cuando un contacto se inscriba en un curso. Por ejemplo, una inscripción completada en el curso A se puede definir como un requisito previo para obtener la inscripción en el curso B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exigirá este requisito previo, permitiendo al contacto inscribirse en el curso B aunque no se haya inscrito en el curso A.

NOTA: para asegurarse de que un curso no se pueda relacionar con él mismo, el valor del campo Curso relacionado no puede ser el mismo que el del curso de la página principal.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estos cursos. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para relacionar un curso con otro curso

1 En la página Lista de cursos, haga clic en el nombre del curso que desee relacionar con otro curso.
2 En la sección Cursos relacionados de la página Detalle del curso, haga clic en Agregar.
3 En la página de edición de cursos relacionados, seleccione el curso relacionado y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

Visibilidad de cursos para socios

Los socios no pueden visualizar los cursos automáticamente. Puede hacer que los cursos estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de curso.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para que los socios puedan visualizar los cursos

1 En la sección Equipo de curso de la página Detalles del curso, haga clic en Agregar usuarios.
2 En la página de edición del equipo de curso, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros para cada empleado asociado para el que desea que esté visible el curso.

   NOTA: Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

3 A continuación, haga clic en Guardar.

Inscripción en cursos

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para inscribirse en un curso para mejorar sus conocimientos de un producto o conjunto de productos específico.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las inscripciones en el curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para inscribirse en un curso

1. En la página Lista de cursos, haga clic en el nombre del curso en el que desea inscribirse.
2. En la sección Inscripciones en el curso de la página Detalle del curso, haga clic en Inscribir.
3. En la página de edición de inscripciones en el curso, seleccione el curso y el candidato que desea inscribir. A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: debido a algunas restricciones, Oracle CRM On Demand soporta varias inscripciones del mismo contacto en el mismo curso. Puede que un contacto necesite inscribirse en el mismo curso más de una vez por varios motivos, por ejemplo, terminar una inscripción incompleta, como repaso, etc. Oracle CRM On Demand permite que un contacto se inscriba repetidamente en el mismo curso mientras que las fechas de inscripción o el propietario del registro sean diferentes.

Actualización del registro de inscripción en el curso

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de inscripción en el curso. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado del registro de inscripción. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las inscripciones en el curso. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para actualizar un registro de inscripción en el curso:

1. En la sección Inscripciones en el curso de la página Detalles del curso, haga clic en el enlace Editar del registro de inscripción que desea modificar.
2. Modifique los campos según sea necesario.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: los valores predeterminados permitidos del campo de estado de la inscripción son Inscrito, Completado e Incompleto. Sin embargo, esta lista se puede configurar y modificar para que se ajuste a sus necesidades de negocio.

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 (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
Key Information Section	
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.
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	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. 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: ■ 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. ■ 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. 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.
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.

Field	Description
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.
Course Details Section	
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.
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.
Contact Information Section	
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.

Field	Description
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.
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.
Additional Information	
Owner	The owner of the course record. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Description	Additional information about the course. This field has a limit of 2,000 characters.

Campos de inscripción en el curso

Utilice la página Inscripción en el curso para inscribirse en un curso. La página Inscripción en el curso muestra el conjunto completo de campos para la inscripción en un curso.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones de listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la inscripción	
Curso	Nombre del curso. Este campo es obligatorio.
Objetivo	Objetivo, si lo hay, para inscribirse en el curso.

Campo	Descripción
Fecha de inscripción	De forma predeterminada, se establece en la fecha actual del sistema durante la creación. Se puede modificar durante y después de la creación.
Estado de la inscripción	Estado actual de la inscripción en el curso. Al estar preconfigurado, el valor predeterminado durante la creación es Inscrito.
Candidato	Nombre del candidato que asistirá al curso. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.
Número de inscripción	Los números de inscripción suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige el carácter único.
Fecha de finalización	Fecha en la que el candidato ha finalizado el curso.
Socio de curso	Compañía asociada con la que el candidato se ha inscrito para el curso específico.
Información adicional	
Propietario	Propietario actual de la inscripción en el curso.
Descripción	Información adicional sobre la inscripción en el curso. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Exámenes

Un *examen* es una forma de medir la competencia de un individuo en conocimientos específicos. Los exámenes son el siguiente paso lógico que realiza un individuo tras completar un curso. Normalmente, un curso termina en un examen o exámenes. Se espera que un individuo se registre y se presente al examen tras terminar el curso. Muchas compañías consideran que un curso se ha completado correctamente sólo si todos los exámenes se han aprobado con la puntuación mínima para aprobar.

Al igual que con un curso, un examen también se puede asociar a un producto o grupo de productos, así como a una o varias categorías de productos. En Oracle CRM On Demand, puede definir un examen para un producto específico, un conjunto de productos o categorías de productos. También puede asociar un examen a uno o más cursos para que la progresión lógica del curso al examen se pueda capturar de forma precisa.

Debido a que los exámenes los suelen administrar y gestionar proveedores de servicios de prueba autorizados en lugar de la compañía en sí, Oracle CRM On Demand permite definir la lista de dichos proveedores de terceros para un examen específico. Puede utilizar Oracle CRM On Demand para registrar cualquier contacto al que tenga acceso para un examen.

Trabajar con la página inicial de examen

La página inicial de examen es el punto de partida para gestionar los exámenes.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de examen. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un examen

Puede crear un examen haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Exámenes modificados recientemente. Para obtener más información sobre la creación de exámenes, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de examen (consulte Exam Fields en la página 550).

Trabajar con listas de exámenes

La sección Listas de exámenes muestra un número de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de exámenes.

Lista de exámenes	Descripción
Todos los exámenes	Muestra todos los exámenes para los que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Exámenes creados recientemente	Todos los exámenes que se han creado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen creado más recientemente aparece al principio de la lista.
Exámenes modificados recientemente	Todos los exámenes que se han modificado en los últimos 30 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen modificado más recientemente aparece al principio de la lista.
Exámenes introducidos recientemente	Todos los exámenes que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que el examen introducido más recientemente aparece al principio de la lista.
Exámenes de baja	Todos los exámenes que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para los que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que el examen que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista.
Mis exámenes	Todos los exámenes de los que es propietario.
Mis exámenes creados recientemente	Todos los exámenes creados en los últimos 30 días de los que es propietario.
Mis exámenes modificados recientemente	Todos los exámenes actualizados en los últimos 30 días de los que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de exámenes modificados recientemente

La sección Exámenes modificados recientemente muestra los exámenes que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de examen

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de examen:

- Todos los exámenes
- Exámenes creados recientemente
- Exámenes modificados recientemente
- Exámenes introducidos recientemente
- Exámenes de baja
- Mis exámenes
- Mis exámenes creados recientemente
- Mis exámenes modificados recientemente

Para agregar secciones a la página inicial de examen

1. En la página inicial de examen, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de examen, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de exámenes

Para gestionar exámenes, realice las siguientes tareas:

- Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones (en la página 548)
- Asociación de exámenes a cursos y certificaciones (en la página 548)
- Relación de exámenes con otros exámenes (en la página 548)
- Visibilidad de exámenes para socios (en la página 549)
- Registro para exámenes (en la página 549)
- Actualización del registro para exámenes (en la página 550)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar exámenes a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si el examen es adecuado sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si el examen es aplicable a una solución, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de examen, las categorías de productos de examen o las soluciones de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para asociar exámenes a productos, categorías de productos o soluciones

1. En la secciones Productos de examen, Categorías de producto de examen o Soluciones de examen de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar.
2. En la página de edición, especifique el producto (o categoría de producto) y haga clic en Guardar.
3. Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

NOTA: siga los pasos anteriores para relacionar un examen con soluciones, independientemente de si el examen está relacionado con una solución o con varias.

Asociación de exámenes a cursos y certificaciones

Un examen o una serie de exámenes indican la finalización correcta de un curso o una certificación. Si aprueba el examen o la serie de exámenes, aprobará el curso o se le concederá un certificado. Puede asociar un examen a cursos, a certificaciones o a ambos.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los exámenes del curso o los exámenes de certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para asociar exámenes a cursos y certificaciones

1. En la sección de exámenes de curso o exámenes de certificación de la página Detalles del examen, haga clic en Agregar.
2. En la página de edición, especifique el curso o certificación, según corresponda.
3. A continuación, haga clic en Guardar.
4. Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de cursos o certificados adicionales.

Relación de exámenes con otros exámenes

En Oracle CRM On Demand, puede relacionar un examen con otros exámenes. Un examen puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de un examen que posiblemente ha sido dado de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de los exámenes disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand

no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección cuando un contacto se registre para un examen. Por ejemplo, una finalización correcta o aprobado en el examen A se puede definir como un requisito previo para registrarse para el examen B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exigirá este requisito previo, permitiendo al contacto registrarse para el examen B aunque no se haya aprobado el examen A o incluso cuando no se haya registrado para ese examen.

NOTA: para asegurarse de que un examen no se pueda relacionar con él mismo, el valor del campo Examen relacionado no puede ser el mismo que el del examen de la página principal.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estos exámenes. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para relacionar un examen con otro examen

1. En la página Lista de exámenes, haga clic en el nombre del examen que desee relacionar con otro examen.
2. En la sección Exámenes relacionados de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar.
3. En la página de edición de exámenes relacionados, seleccione el examen relacionado y el tipo de relación.
4. A continuación, haga clic en Guardar.

Visibilidad de exámenes para socios

Los socios no pueden visualizar los exámenes automáticamente. Puede hacer que los exámenes estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de examen.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de exámenes. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para que los socios puedan visualizar los exámenes

1. En la sección Equipo de exámenes de la página Detalles de examen, haga clic en Agregar usuarios.
2. En la página de edición del equipo de exámenes, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible el examen.

   NOTA: Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

3. A continuación, haga clic en Guardar.

Registro para exámenes

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para registrarse para un examen y probar la competencia sobre un producto específico o un conjunto de productos.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con registros de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para registrarse para un examen

1. En la página Lista de exámenes, haga clic en el nombre del examen para el que desea registrarse.
2. En la sección Registros de examen de la página Detalles de examen, haga clic en Registro.
3. En la página de edición de registros de examen, seleccione el examen y el candidato que desee registrar.
4. A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: Sujeto a algunas restricciones, Oracle CRM On Demand soporta que el mismo contacto realice varios registros para el mismo examen. Es posible que un contacto necesite inscribirse en el mismo examen más de una vez por diversos motivos, por ejemplo, mejorar una puntuación anterior, aprobar un examen suspenso o incluso renovar una puntuación caducada. Oracle CRM On Demand permite que un contacto se inscriba en el mismo examen repetidamente siempre que las fechas del examen o el propietario del registro sean diferentes.

Actualización del registro para exámenes

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de examen. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado del registro. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con registros de examen. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para actualizar el registro de examen:

1. En la sección Registro de examen de la página Detalles de examen, haga clic en el enlace Editar del registro que desee modificar.
2. Modifique los campos según sea necesario.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: los valores permitidos predeterminados para el campo de estado de registro son Registrado, Aprobado y Sin éxito. Sin embargo, esta lista se puede configurar y modificar para que se ajuste a sus necesidades de negocio.

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 (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
Key Information Section	
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	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. 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: ■ 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. ■ 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. 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.
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.

Field	Description
Exam Details Section	
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.
Contact Information Section	
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.

Field	Description
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 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.
Additional Information	
Owner	The owner of the exam record. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Description	Additional information about the exam. This field has a limit of 2,000 characters.

Campos de registro de examen

Utilice la página Registro de examen para registrar exámenes. La página Registro de examen muestra el conjunto completo de campos de un registro de examen.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones de listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el registro	
Examen	Nombre del examen. Este campo es obligatorio.
Objetivo	Objetivo, si lo hay, para registrarse para el examen.

Campo	Descripción
Fecha de registro	De forma predeterminada, se establece en la fecha actual del sistema durante la creación. Se puede modificar durante y después de la creación.
Estado del registro	Estado actual del registro de examen.
Socio de examen	Compañía asociada que administra el examen específico en el que se inscribe el candidato.
La puntuación caduca el	Fecha en la que caduca la puntuación o calificación.
Candidato	Nombre del candidato que realizará el examen. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.
Número de registro	Los números de registro suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige el carácter único.
Fecha de finalización	Fecha en la que el candidato ha finalizado el examen.
Puntuación lograda	Puntuación numérica (si la hay) lograda en el examen.
Calificación lograda	Evaluación mediante letras (si la hay) lograda en el examen.
Fecha de examen	Fecha en la que se realiza el examen.
Información adicional	
Propietario	Propietario actual del registro de examen.
Descripción	Información adicional sobre el registro de examen. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Certificación

Una *certificación* es la prueba de la competencia de un individuo en un conjunto específico de conocimientos. Mientras que un examen mide la competencia de una persona, una certificación confirma que dicha persona es competente. Las certificaciones normalmente se conceden una vez que la persona ha aprobado uno o más exámenes. Por lo tanto, las certificaciones se pueden considerar una progresión lógica del curso y los exámenes.

Aunque no es obligatorio, las certificaciones normalmente tienen una fecha de caducidad asociada. Es decir, un persona que posea un certificado puede reclamar que se certifique sólo durante un período definido; después de dicho período se debe volver a solicitar la certificación. Cuando una certificación tiene fecha de caducidad, normalmente se debe a que la compañía que la concede espera que el conocimiento o tecnología (para el que se ha concedido el certificado) evolucione o se quede obsoleto.

A diferencia de los cursos y exámenes, que se pueden asociar o no a productos, una certificación casi siempre se concede para un producto o conjunto de productos específico. Oracle CRM On Demand soporta la asociación de un certificado a cursos, exámenes, productos, categorías de productos y soluciones. Ninguna de estas asociaciones es obligatoria, es decir, puede asociar los elementos que desee a una certificación según sea

necesario. En algunos casos, incluso puede definir una certificación que no esté asociada a ningún curso, examen, producto, categoría de producto o solución.

Trabajar con la página inicial de certificación

La página inicial de certificación es el punto de partida para gestionar las certificaciones.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de certificación. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una certificación

Puede crear una certificación haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Certificaciones modificadas recientemente. Para obtener más información sobre la creación de certificaciones, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de certificación (consulte Certification Fields en la página 560).

Trabajar con listas de certificaciones

La sección Listas de certificaciones muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las certificaciones.

Lista de certificaciones	Descripción
Todas las certificaciones	Muestra todas las certificaciones para las que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Certificaciones creadas recientemente	Todas las certificaciones que se han creado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación creada más recientemente aparece al principio de la lista.
Certificaciones modificadas recientemente	Todas las certificaciones que se han modificado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación modificada más recientemente aparece al principio de la lista.
Certificaciones introducidas recientemente	Todas las certificaciones que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la certificación introducida más recientemente aparece al principio de la lista.
Certificaciones de baja	Todas las certificaciones que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que la certificación que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista.

Lista de certificaciones	Descripción
Mis certificaciones	Todas las certificaciones de las que es propietario.
Mis certificaciones creadas recientemente	Todas las certificaciones creadas en los últimos 30 días de las que es propietario.
Mis certificaciones modificadas recientemente	Todas las certificaciones actualizadas en los últimos 30 días de las que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de certificaciones modificadas recientemente

La sección Certificaciones modificadas recientemente muestra aquellas certificaciones que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de certificación

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de certificación:

- Todas las certificaciones
- Certificaciones creadas recientemente
- Certificaciones modificadas recientemente
- Certificaciones introducidas recientemente
- Certificaciones de baja
- Mis certificaciones
- Mis certificaciones creadas recientemente
- Mis certificaciones modificadas recientemente

Para agregar secciones a la página inicial de certificación

1. En la página inicial de certificación, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de certificación, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de certificaciones

Para gestionar certificaciones, realice las siguientes tareas:

- Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones (en la página 557)
- Asociación de certificaciones a exámenes y cursos (en la página 557)
- Relación de certificaciones con otras certificaciones (en la página 558)
- Visibilidad de certificaciones para socios (en la página 558)
- Solicitud de certificaciones (en la página 559)

- Actualización del registro de solicitud de certificación (en la página 559)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar certificaciones a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si la certificación es adecuada sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si la certificación es aplicable a una solución o soluciones, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de certificación, las categorías de productos de certificación o las soluciones de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para asociar certificaciones a productos, categorías de productos o soluciones:

1. En la sección Productos de certificación, Categorías de producto de certificación o Soluciones de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
2. En la página de edición, especifique el producto, categoría de producto o solución y haga clic en Guardar.
3. Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

NOTA: siga los pasos anteriores para relacionar una certificación con soluciones, independientemente de si la certificación está relacionada con una o varias soluciones.

Asociación de certificaciones a exámenes y cursos

Normalmente, una certificación requiere la realización de un curso o una serie de cursos. Estos cursos finalizan con uno o más exámenes. Si los aprueba, se le concederá un certificado. Puede asociar una certificación a exámenes, a cursos o a ambos.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los exámenes de de certificación o los cursos de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para asociar certificaciones a exámenes y cursos

1. En la sección Exámenes de certificación o Cursos de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
2. En la página de edición, especifique el examen o curso según corresponda.
3. A continuación, haga clic en Guardar.
4. Repita los pasos anteriores para agregar relaciones de exámenes o cursos adicionales.

Relación de certificaciones con otras certificaciones

En Oracle CRM On Demand puede relacionar una certificación con otras certificaciones. Una certificación puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de una certificación que posiblemente ha sido dada de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de todas las certificaciones disponibles y las dependencias entre ellas. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección al conceder una certificación; por ejemplo, la posesión de la certificación A se puede definir como requisito previo para que se conceda la certificación B. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este requisito previo y permite que se conceda la certificación B a un contacto aunque no posea la certificación A.

NOTA: para asegurarse de que una certificación no se pueda relacionar con ella misma, el valor del campo Certificación relacionada no puede ser el mismo que el de la certificación del registro principal.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estas certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para relacionar certificaciones con otra certificación

1. En la página Lista de certificaciones, haga clic en el nombre de la certificación que desee relacionar con otra.
2. En la sección Certificaciones relacionadas de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar.
3. En la página de edición de certificaciones relacionadas, seleccione la certificación relacionada y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

Visibilidad de certificaciones para socios

Los socios no pueden visualizar las certificaciones automáticamente. Puede hacer que las certificaciones estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de certificación.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de certificaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para que los socios puedan visualizar las certificaciones

1. En la sección Equipo de certificaciones de la página Detalle de certificación, haga clic en Agregar usuarios.
2. En la página de edición del equipo de certificaciones, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible la certificación.

NOTA: Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

3 A continuación, haga clic en Guardar.

Solicitud de certificaciones

Puede utilizar Oracle CRM On Demand para solicitar certificaciones para un producto específico o un conjunto de productos.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con solicitudes de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para solicitar una certificación

1 En la página Lista de certificaciones, haga clic en el nombre de la certificación que desee solicitar.
2 En la sección Solicitudes de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en Solicitar certificación.
3 En la página de edición de solicitudes de certificación, seleccione la certificación y el candidato para la certificación. A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: se admiten varias solicitudes de certificación para el mismo contacto. Esto se debe a que es posible que los contactos tengan que solicitar la misma certificación más de una vez, ya sea porque la certificación existente haya caducado o porque se haya rechazado una solicitud anterior. Por tanto, Oracle CRM On Demand permite realizar varias solicitudes de la misma certificación para el mismo contacto siempre que las fechas de solicitud sean diferentes.

Actualización del registro de solicitud de certificación

Sólo los usuarios con los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de solicitud de certificación. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado en el registro de solicitud. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con solicitudes de certificación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para actualizar un registro de solicitud de certificación

1 En la sección Solicitudes de certificación de la página Detalle de certificación, haga clic en el enlace Editar del registro de solicitud que desee modificar.
2 Modifique los campos según sea necesario.
3 A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: los valores predeterminados permitidos para el campo de estado de certificación son Solicitado, Concedido y Denegado. Sin embargo, esta lista se puede configurar completamente y puede modificarla según los requisitos de negocio.

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 (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
Key Information Section	
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. 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: ■ 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.

Field	Description
	■ 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. 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.
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.
Certification Details Section	
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 Web site 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.
Contact Information Section	
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.
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.

Field	Description
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.
Additional Information	
Owner	The owner of the certification record. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Description	Additional information about the certification record. This field has a limit of 2,000 characters.

Campos de solicitud de certificación

Utilice la página Solicitud de certificación para solicitar una certificación. En la página Solicitud de certificación se muestra el conjunto completo de campos para una solicitud de certificación.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la solicitud	
Certificación	Nombre de la certificación que se va a solicitar. Este campo es obligatorio.
Objetivo	Objetivo, si lo hay, para solicitar la certificación.

Campo	Descripción
Fecha de solicitud	Fecha de la certificación solicitada. El valor predeterminado es la fecha actual del sistema durante la creación, pero se puede modificar durante la creación y tras ésta.
Número de certificación	Números de certificación, que suelen ser únicos, pero Oracle CRM On Demand no exige este carácter único.
Renovable	Indica si la certificación concedida es renovable.
Candidato	Nombre del candidato que solicita la certificación. Debe ser un contacto ya definido en Oracle CRM On Demand. Este campo es obligatorio.
Fecha de certificación	Fecha en la que se ha concedido la certificación al candidato.
Estado de certificación	Estado actual de la solicitud de certificación.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que caduca la certificación concedida.
Información adicional	
Propietario	Propietario actual del registro de solicitud de certificación.
Descripción	Información adicional sobre el registro de solicitud de certificación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Acreditación

Una *acreditación* es la prueba de la capacidad o competencia de una compañía asociada para vender o proporcionar una calidad de servicio aceptable. Mientras que las certificaciones se conceden a un individuo, las acreditaciones se conceden a compañías asociadas. Se concede una acreditación a una compañía asociada si cumple varios requisitos: normalmente, uno de los requisitos es tener un número mínimo predefinido de empleados con certificaciones específicas en su nómina. Por tanto, en cierto modo, una acreditación es una colección de certificaciones y es el siguiente paso en la progresión lógica del curso hasta los exámenes y las certificaciones.

Las acreditaciones se pueden asociar a productos, categorías de productos y soluciones. También se pueden relacionar con otras acreditaciones.

Trabajar con la página inicial de acreditación

La página inicial de acreditación es el punto de partida para gestionar las acreditaciones.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de acreditación. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una acreditación

Puede solicitar una acreditación haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Acreditaciones modificadas recientemente. Para obtener más información sobre la creación de acreditaciones, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de acreditación (consulte Accreditation Fields en la página 569).

Trabajar con listas de acreditaciones

La sección Lista de acreditaciones muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para las acreditaciones.

Lista de acreditaciones	Descripción
Todas las acreditaciones	Muestra todas las acreditaciones para las que tiene visibilidad, independientemente del propietario.
Acreditaciones creadas recientemente	Todas las acreditaciones que se han creado en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación creada más recientemente aparece al principio de la lista.
Acreditaciones modificadas recientemente	Todas las acreditaciones modificadas en los últimos 30 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación modificada más recientemente aparece al principio de la lista.
Acreditaciones introducidas recientemente	Todas las acreditaciones que se han establecido como disponibles en los últimos 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico inverso, por lo que la acreditación introducida más recientemente aparece al principio de la lista.
Acreditaciones de baja	Todas las acreditaciones que está programado que se den de baja en los siguientes 90 días para las que tiene visibilidad. El orden de clasificación predeterminado es cronológico, por lo que la acreditación que se va a dar de baja en primer lugar aparece al principio de la lista.
Mis acreditaciones	Todas las acreditaciones que le pertenecen.
Mis acreditaciones creadas recientemente	Todas las acreditaciones creadas en los últimos 30 días de las que es propietario.
Mis acreditaciones modificadas recientemente	Todas las acreditaciones actualizadas en los últimos 30 días de las que es propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de acreditaciones modificadas recientemente

La sección Acreditaciones modificadas recientemente muestra aquellas acreditaciones que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de acreditación

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de acreditación:

- Todas las acreditaciones
- Acreditaciones creadas recientemente
- Acreditaciones modificadas recientemente
- Acreditaciones introducidas recientemente
- Acreditaciones de baja
- Mis acreditaciones
- Mis acreditaciones creadas recientemente
- Mis acreditaciones modificadas recientemente

Para agregar secciones a la página inicial de acreditación

1. En la página inicial de acreditación, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de acreditación, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de acreditaciones

Para gestionar acreditaciones, realice las siguientes tareas:

- Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones (en la página 566)
- Relación de acreditaciones con otras acreditaciones (en la página 566)
- Registro de requisitos de certificación para una acreditación (en la página 567)
- Visibilidad de acreditaciones para socios (en la página 567)
- Solicitud de acreditaciones (en la página 568)
- Actualización del registro de solicitud de acreditaciones (en la página 568)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones

Puede asociar acreditaciones a uno o más productos, categorías de productos y soluciones. Si la acreditación es adecuada sólo para un producto o una categoría de producto, seleccione el valor adecuado en los campos Producto principal o Categoría de producto principal, respectivamente. Sin embargo, si la acreditación es aplicable a una solución o soluciones, más de un producto o más de una categoría de producto, realice los siguientes pasos:

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con los productos de acreditación, categorías de productos de acreditación o soluciones de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para asociar acreditaciones a productos, categorías de producto o soluciones:

1. En la sección Productos de acreditación, Categorías de producto de acreditación o Soluciones de acreditación de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
2. En la página de edición, especifique el producto, categoría de producto o solución y haga clic en Guardar.
3. Repita los pasos anteriores tantas veces como sea necesario para definir todas las relaciones.

NOTA: siga los pasos anteriores para relacionar una acreditación con soluciones, independientemente de si la acreditación está relacionada con una o varias soluciones.

Relación de acreditaciones con otras acreditaciones

En Oracle CRM On Demand puede relacionar una acreditación con otras acreditaciones. Una acreditación puede ser un requisito previo, un seguimiento y un sustituto de una acreditación que posiblemente ha sido dada de baja.

Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es ayudarle a presentar a sus socios una visión integral de todas las acreditaciones disponibles y las dependencias entre ellos. Oracle CRM On Demand no exigirá los requisitos de relaciones especificados en esta sección al conceder una acreditación. Por ejemplo, la posesión de la acreditación A se puede definir como un requisito previo para que se conceda la acreditación B; sin embargo, Oracle CRM On Demand no exige este requisito previo y permite que se conceda la acreditación B a una compañía asociada aunque no posea la acreditación A.

NOTA: para asegurarse de que una acreditación no se pueda relacionar con ella misma, el valor del campo Acreditación relacionada no puede ser el mismo que el de la acreditación del registro principal.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con estas acreditaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para relacionar una acreditación con otra acreditación

1. En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación que desee relacionar con otra.

2 En la sección Acreditaciones relacionadas de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
3 En la página de edición de acreditaciones relacionadas, seleccione la acreditación relacionada y el tipo de relación. A continuación, haga clic en Guardar.

Registro de requisitos de certificación para una acreditación

Una *acreditación* es la prueba de la competencia o capacidad de una compañía asociada para entregar un producto o servicio. Puede utilizar Oracle CRM On Demand para establecer los requisitos de certificación para obtener una acreditación. Por ejemplo, puede requerir que para conceder esta acreditación a una compañía asociada, deba tener un 10% de sus empleados con la certificación adecuada y el número mínimo de empleados con la certificación deberá ser de dos. En otras palabras, si hay 40 empleados técnicos en la nómina de la compañía, la compañía debe tener al menos cuatro empleados con la certificación apropiada. Si sólo hay 15 empleados en la nómina de la compañía, ésta debe tener dos empleados con la correspondiente certificación.

Oracle CRM On Demand no exige los requisitos de certificación especificados en esta sección al conceder una acreditación. Esta información se captura sólo para fines informativos y su objetivo principal es instruir a los socios sobre los requisitos de acreditación.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con certificaciones de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para registrar los requisitos de certificación para obtener una acreditación

1 En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación para la que desee registrar los requisitos de certificación.
2 En la sección Certificaciones de acreditación de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar.
3 En la lista de opciones Certificación, seleccione la certificación adecuada.
4 En el campo Número (Nº) de certificaciones, escriba un número si desea definir un número mínimo de empleados necesarios para poseer esta certificación.
5 En el campo Porcentaje (%) de empleados certificados, escriba un porcentaje si desea definir un porcentaje mínimo de empleados necesarios para poseer esta certificación. A continuación, haga clic en Guardar.

Visibilidad de acreditaciones para socios

Los socios no pueden visualizar las acreditaciones automáticamente. Puede hacer que las acreditaciones estén visibles agregando empleados asociados a un equipo y asociando dicho equipo al registro de acreditación.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con el equipo de acreditaciones. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para que los socios puedan visualizar acreditaciones

1 En la sección Equipo de acreditaciones de la página Detalle de acreditación, haga clic en Agregar usuarios.
2 En la página de edición del equipo de acreditaciones, especifique el nombre de usuario, el rol de equipo y el acceso a registros de cada empleado asociado para el que desee que esté visible la acreditación.

NOTA: Oracle recomienda que conceda acceso de sólo lectura a los miembros del equipo de empleados asociados.

3 A continuación, haga clic en Guardar.

Solicitud de acreditaciones

Si cree que la compañía ha cumplido los requisitos para obtener la acreditación, puede solicitar la acreditación de la compañía asociada.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las solicitudes de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para solicitar una acreditación

1 En la página Lista de acreditaciones, haga clic en el nombre de la acreditación que desee solicitar.
2 En la sección Solicitud de acreditaciones de la página Detalle de acreditación, haga clic en Solicitar acreditación.
3 En la página de edición de la solicitud de acreditación, seleccione la acreditación y el socio y, a continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: Puede que las compañías asociadas tengan que solicitar la misma acreditación más de una vez, porque la acreditación existente haya caducado o se haya rechazado una solicitud anterior. Por lo tanto, Oracle CRM On Demand permite que se realicen varias solicitudes para la misma acreditación para la misma compañía asociada siempre que las fechas de solicitud sean diferentes.

Actualización del registro de solicitud de acreditaciones

Sólo los usuarios que disponen de los derechos de acceso adecuados pueden actualizar el registro de solicitud de acreditación. De forma predeterminada, sólo los roles de propietario de marca, como gerente de canal, pueden actualizar el campo Estado en el registro de solicitud. Los roles de propietario de marca y de socio pueden actualizar todos los demás campos.

El administrador de la compañía puede modificar la configuración de derechos de acceso predeterminada según sea necesario.

Antes de comenzar.

El administrador de la compañía debe permitir que en la página de detalle se visualice la sección de información relacionada con las solicitudes de acreditación. Si la sección de información relacionada no aparece en la página de detalle, haga clic en el enlace Editar diseño y agregue la sección como una sección de información relacionada mostrada.

Para actualizar un registro de solicitud de acreditación:

1 En la sección Solicitudes de acreditación de la página Detalles de acreditación, haga clic en el enlace Editar del registro de solicitud que desee modificar.
2 Modifique los campos según sea necesario.
3 A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: los valores predeterminados permitidos para el campo Estado de acreditación son Solicitado, Concedido y Denegado. Sin embargo, esta lista se puede configurar completamente y puede modificarla según los requisitos de negocio.

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 (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Administrators can even add additional fields to be part of an accreditation.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
Key Information Section	
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.
Accreditation ID	An internal identifier for the accreditation. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	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. 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: ■ 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. ■ 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.

Field	Description
	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.
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.
Accreditation Details Section	
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.
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.
Contact Information Section	
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.

Field	Description
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.
Additional Information	
Owner	The owner of the accreditation record. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Description	Additional information about the accreditation record. This field has a limit of 2,000 characters.

Campos de solicitud de acreditación

Utilice la página Solicitud de acreditación para solicitar una acreditación. La página Solicitud de acreditación muestra todos los campos de una solicitud de acreditación.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la solicitud	
Acreditación	Nombre de la acreditación que se solicita. Este campo es obligatorio.
Objetivo	El objetivo, si lo hay, de la solicitud de la acreditación.

Campo	Descripción
Fecha de solicitud	Fecha de la acreditación solicitada. El valor predeterminado es la fecha actual del sistema durante la creación, pero se puede modificar durante la creación y tras ésta.
Número de acreditación	Número de acreditación, que suele ser único, aunque Oracle CRM On Demand no requiere unicidad.
Renovable	Indica si la acreditación concedida es renovable o no.
Socio	Nombre de la compañía asociada que solicita la acreditación. Este campo es obligatorio.
Fecha de acreditación	Fecha en que la acreditación se concedió a la compañía asociada.
Estado de acreditación	Estado actual de la solicitud de la acreditación.
Fecha de vencimiento	Fecha en que caduca la acreditación concedida.
Información adicional	
Propietario	Propietario actual del registro de la solicitud de acreditación.
Descripción	Información adicional sobre la solicitud de acreditación. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

9 Life Sciences

Oracle CRM On Demand ofrece varios tipos de registro para información sobre ciencias naturales y para gestionar el proceso de ventas farmacéuticas.

Las siguientes fichas se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Evento. Utilice estas páginas para gestionar eventos, por ejemplo, eventos educativos o para clientes, y los invitados a dichos eventos.

Licencia del contacto en esta región. Utilice estas páginas para registrar los detalles del permiso en la región (u otra jurisdicción) para ejercer la medicina y validar firmas de muestras entregadas por un representante de ventas.

Período de inventario. Utilice estas páginas para organizar la fuerza de ventas con el fin de planificar y evaluar las métricas (por ejemplo, para realizar recuentos de inventario provisionales, recuentos de inventario definitivos y reconciliaciones).

Transacción de muestra. Utilice estas páginas para crear y actualizar diferentes tipos de transacciones de muestra, así como para realizar un seguimiento de las mismas (transferencias, confirmaciones, ajustes y desembolsos o transacciones de muestra entregadas) y también los ítems de la transacción asociados.

Asignación. Utilice estas páginas para asignar muestras a usuarios finales y para realizar un seguimiento de los productos de muestra, así como del período durante el cual estos productos se encuentran disponibles para su distribución.

Lote de muestra. Utilice estas páginas para realizar un seguimiento de los números de lotes para los productos de muestra.

Renuncia de muestra. Utilice estas páginas para crear y actualizar renuncias para los productos de muestra, así como para realizar un seguimiento de las mismas.

Plan de mensajería. Utilice estas páginas para gestionar los planes de mensajería (presentaciones realizadas a través de una computadora personal o una computadora tablet para usuarios de ventas).

Ítem del plan de mensajería. Utilice estas páginas para especificar los ítems que forman el plan de mensajería.

Relaciones de ítem del plan de mensajes. Utilice estas páginas para especificar un ítem de presentación para ofrecer información opcional con el fin de respaldar el ítem del plan de mensajería principal.

Producto bloqueado. Utilice estas páginas para especificar que determinados productos están bloqueados para determinados contactos.

Asignación de contactos de HCP. Utilice estas páginas para crear, actualizar y eliminar las asignaciones que están asociadas a los profesionales sanitarios.

Procesos de Life Sciences

Puede realizar las siguientes tareas mediante Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Seguimiento de eventos

Puede planificar y realizar el seguimiento de eventos, por ejemplo, un evento educativo, utilizando las páginas Evento. Un evento puede ser tan sencillo como una sesión de almuerzo y aprendizaje en una oficina física, o tan complejo como una serie de seminarios o una reunión nacional de ventas. Para obtener más información sobre cómo planificar eventos y cómo realizar un seguimiento de los mismos, consulte Eventos (en la página 576).

Planificación de negocio

Las páginas de planificación empresarial ofrecen una base para las actividades relacionadas con la planificación empresarial en la industria farmacéutica. Puede definir los objetivos y las metas para las cuentas, los contactos y los productos. Asimismo, puede enlazar tales objetivos y metas con planes estratégicos a largo plazo, objetivos a corto plazo, planes de cuentas jerárquicos, planes de formadores de opinión claves o planes de marcas. Para obtener más información sobre la gestión de los planes de negocio, consulte Planificación empresarial (consulte Planificación de negocio en la página 413).

Captar detalles de contactos y cuentas y planificar visitas de ventas

Puede captar y guardar información más detallada sobre las visitas de ventas mediante la sección de actividad de la visita de las páginas Detalle del contacto y Detalle de la cuenta. En estas páginas se ofrece una lista de actividades de la visita y también aparece el historial de visitas de un contacto o una cuenta. Para obtener más información sobre la utilización de las páginas de contactos, consulte Contacto (consulte Contactos en la página 319). Para obtener más información sobre la utilización de las páginas de cuentas, consulte Cuentas (en la página 294) y Cómo trabajar con listas de actividades (en la página 223).

Planificación de visitas de ventas

Los representantes de ventas pueden realizar tareas de planificación previas a la visita para una cuenta determinada mediante la revisión de las relaciones entre cuentas y contactos asociados. También puede revisar cuáles son los mejores momentos para realizar las visitas al contacto y que el permiso médico del contacto sea válido. Esta planificación permite al representante de ventas determinar lo siguiente:

- Qué producto tiene que presentar
- Cuántas muestras o ítems promocionales tiene que entregar
- Quién debe firmar para completar la visita de ventas

Para obtener más información sobre estas tareas, consulte Realización del seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229), Seguimiento de las horas de visita preferidas (consulte Seguimiento de las horas de llamada preferidas en la página 333), Licencias del contacto en esta región (en la página 583) y Planificación de visitas masivas (en la página 235).

Captación de información sobre clientes para cumplir con las directrices reglamentarias

Puede captar la siguiente información sobre las visitas de clientes:

- Productos detallados
- Muestras distribuidas a los clientes
- Muestras solicitadas por los clientes
- Ítems promocionales o formativos distribuidos a los clientes
- Planes de mensajería tratados
- Respuestas a mensajes
- Firmas de clientes conseguidas

Esta información suele ser obligatoria con el fin de cumplir con las regulaciones del organismo encargado del control de alimentos y medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) y de organismos similares en otros países. Puede almacenar esta información en la página Lista de actividades de visita de un registro detallado de algún contacto. Para obtener más información sobre las páginas de actividades, consulte lo siguiente:

- Agenda y actividades (en la página 207)
- Cómo trabajar con listas de actividades (en la página 223)

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (en la página 229)

Gestión de muestras

Los administradores de muestras pueden realizar procesos empresariales, como crear períodos de inventario, registros de asignación y registros de inventario de muestras para los representantes de ventas. Los representantes de ventas, a su vez, pueden crear informes de auditoría de inventarío según lo solicite el administrador de muestras y, además, puede cerrar o reconciliar períodos de inventario. Asimismo, los representantes de ventas pueden ajustas inventarios, transferir muestras dentro y fuera, y también entregarlas, lo que crea las transacciones de desembolso. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte Gestión de muestras (en la página 586).

Gestión de presentaciones de clientes

Las organizaciones de marketing y ventas pueden gestionar contenido de archivos gráficos o multimedia, crear planes de mensajería y distribuir estos planes de mensajería a la fuerza de ventas del ámbito. Las organizaciones de ventas pueden ofrecer presentaciones adaptadas a los clientes mientras capturan métricas relacionadas con las respuestas de los clientes de forma automática. Estas métricas se pasan a la organización de marketing para que las analice. Utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition con una aplicación cliente sin conexión. El cliente es necesario para hacer presentaciones a los clientes y para captar las métricas de las respuestas de los mismos. Para gestionar el contenido de la presentación y los planes de mensajería, use la entrega de contenido personalizado (PCD), un tipo de software de presentaciones de ventas. Para obtener más información sobre PCD, consulte Entrega de contenido personalizado (consulte Entrega de contenido personalizado en la página 672).

Gestión de datos analíticos

Un representante de ventas, una organización de marketing, un equipo de gestión o un equipo administrativo de una compañía farmacéutica puede crear informes analíticos detallados dentro de Analytics. El historial de visitas, los eventos y PCD tienen componentes analíticos que le permiten gestionar datos analíticos en estos ámbitos de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obtener más información sobre el uso de Analytics, consulte Introducción a Analytics (en la página 896).

Creación de eventos de integración y reglas de flujo de trabajo

Los eventos de integración están admitidos para los siguientes tipos de registro de Life Sciences y relacionados con Life Sciences:

- Actividad
- Plan de negocio
- Campaña
- Licencia del contacto en esta región
- Evento
- Fondo
- Solicitud de fondo
- Asignación del contacto HCP
- Período de inventario
- Solicitud de MDF
- Plan de mensajería
- Objetivo
- Pedido
- Inventario de muestra
- Lote de muestra
- Solicitud de muestra
- Ítem de la solicitud de muestra

- Transacción de muestra
- Ítem de transacción

Para obtener más información sobre los eventos de integración y las reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de los eventos de integración (en la página 2021) y Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653).

Realización de evaluaciones de actividad

Si el administrador de la compañía ha configurado guiones de evaluación de actividad, podrá realizar evaluaciones de tareas, citas, visitas o visitas planeadas para una cuenta o contacto. Para obtener más información sobre las evaluaciones, consulte Configuración de guiones de evaluación (en la página 2040) y Uso de guiones de evaluación de actividad (consulte Usar guiones de evaluación de actividad en la página 250).

Adición de libros a tipos de registro de Life Sciences

Los libros están admitidos para los siguientes tipos de registro de Life Sciences y relacionados con Life Sciences:

- Asignación
- Plan de negocio
- Evento
- Asignación del contacto HCP
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Objetivos
- Lote de muestra
- Transacción de muestra

Puede determinar qué libro ve un usuario de forma predeterminada en el selector de libros para cada tipo de registro. Para obtener más información, consulte Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 1501). Para obtener más información sobre los libros en general, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).

Eventos

Utilice las páginas Evento para planificar y realizar el seguimiento de eventos, como un seminario de formación, un simposio o un evento para clientes. Los eventos pueden ser algo tan simple como una sesión de almuerzo y aprendizaje en las oficinas de un cliente o tan complejo como una serie de seminarios o una reunión nacional de ventas.

NOTA: aunque Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition incluya el evento y los tipos de registro Invitado asociados, puede solicitar que Oracle CRM On Demand Customer Care los configure para su empresa, incluso en el caso de que su empresa no utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. De hecho, si su responsabilidad no engloba el seguimiento de los eventos, es posible que se excluya la ficha Evento de la configuración del perfil de usuario.

Trabajar con la página inicial de evento

La página inicial de evento es el punto de partida para gestionar los eventos.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de evento. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un evento

Puede crear un evento haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Mis eventos visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de eventos (consulte Campos de evento en la página 581).

Trabajar con listas de eventos

La sección Listas de eventos muestra una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de los eventos.

Lista de eventos	Filtros
Todos los eventos	Todos los eventos, ordenados alfabéticamente por nombre
Todos los eventos de este mes	Eventos con estado = Activo, En progreso y Planificado y con fecha de inicio que se encuentre en el mes actual.
Todos los eventos actuales	Eventos que cumplen estas dos condiciones: ■ Estado = Activo, En progreso o Planificado. ■ La fecha de inicio se encuentra en un intervalo de entre 30 días antes de hoy y 60 días después de hoy.
Eventos creados recientemente	Todos los eventos, ordenados por la fecha de creación
Eventos modificados recientemente	Todos los eventos, ordenados por la fecha de modificación
Mis eventos	Eventos con su nombre en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de eventos modificados recientemente

La sección Mis eventos modificados recientemente muestra los eventos que se han modificado más recientemente.

Visualización de tareas relacionadas con eventos

En la sección Tareas relacionadas con la formación médica se muestran las tareas que tiene asignadas, ordenadas por fecha de vencimiento y por prioridad. También contiene esta información:

- **Vencimiento.** Fecha de vencimiento de la tarea, configurada por usted o su gerente.
- **Flecha .** Prioridad de las tareas, configurada por el usuario o el gestor, como 1 - Alto, 2 - Medio o 3 - Bajo. La prioridad de las tareas se indica mediante flechas: una flecha hacia arriba para una prioridad alta, ninguna flecha para una prioridad media y una flecha hacia abajo para prioridad baja.

  NOTA: Si el administrador de la compañía cambia los valores de visualización predeterminados para el campo Prioridad (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que el administrador de

la compañía utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que el administrador de la compañía proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que el administrador de la compañía agrega a la lista de opciones del campo Prioridad. Para obtener más información sobre el cambio de los valores predeterminados para las listas de opciones, como el campo Prioridad, consulte Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

- **Asunto.** Título de tarea. Haga clic en el enlace para revisar la tarea.
- **Evento.** Evento asociado a la tarea.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de evento

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las siguientes secciones a la página inicial de evento:

- Tareas relacionadas con eventos
- Eventos creados recientemente
- Eventos modificados recientemente
- Mis eventos creados recientemente
- Mis eventos modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de evento).

Para agregar secciones a la página inicial de evento

1. En la página inicial de evento, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de evento, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos:

- Eventos (en la página 576)
- Gestión de eventos (en la página 578)
- Campos de evento (en la página 581)

Gestión de eventos

Para obtener información sobre la gestión de eventos e invitados, consulte:

- Seguimiento de invitados a eventos (consulte Tracking Invitees to Events en la página 579)
- Acerca de la sincronización de eventos y citas (en la página 250)

NOTA: la característica Eventos no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand, por lo que es posible que no se encuentre disponible para su compañía.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)

- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con registros (en la página 50)
- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos:

- Eventos (en la página 576)
- Campos de evento (en la página 581)
- Trabajar con la página inicial de eventos (consulte Trabajar con la página inicial de evento en la página 576)

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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
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 (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).
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 (consulte Campos de evento en la página 581).

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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

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 (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).

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.

Campos de evento

Utilice la página Editar evento para agregar eventos o actualizar los detalles de eventos existentes. En la página Editar evento se muestra el conjunto completo de campos disponibles para un evento.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información detallada del evento	
Nombre	Nombre del evento, hasta 150 caracteres. Campo necesario predeterminado.
Ubicación	Límite de 100 caracteres.
Fecha de inicio	El valor predeterminado es la fecha y la hora actual. Campo necesario predeterminado.
Fecha final	El valor predeterminado es una hora posterior a la fecha y hora actuales. Campo necesario predeterminado.
Fecha de confirmación	Fecha objetivo para enviar la confirmación del evento a los invitados.

Campo	Descripción
Estado	Estado del evento. Los valores predeterminados son Activo, Cancelado, Finalizado, En progreso, Inactivo y Planificado.
Tipo	Tipo de evento. Límite de 30 caracteres. Los valores predeterminados son Presentación del CD-ROM, Conferencia, Presentación de hospital, Club de diario, Almuerzo y aprendizaje, Reunión, Mesas redondas, Seminario, Simposio, Feria comercial y Comercial.
Presupuesto	Importe del presupuesto en la moneda especificada. El valor predeterminado es el de la moneda del sistema. El administrador define la moneda mediante el campo Moneda de la actividad. El administrador de la compañía debe agregar este campo al diseño de página de evento si desea utilizarlo. Para obtener información acerca de cómo agregar campos a diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).
Máximo de asistentes	Número máximo de invitados que pueden asistir a este evento.
Producto	Producto que desea resaltar durante el evento. Puede seleccionar el producto o la categoría del producto, pero no ambos elementos. Para añadir productos, el administrador de la compañía se desplaza a Administrador y hace clic en Administración de contenidos.
Categoría de producto	Categoría de producto que desea resaltar durante el evento. Puede seleccionar el producto o la categoría del producto, pero no ambos elementos. Para añadir categorías de producto, el administrador de la compañía se desplaza a Administrador y hace clic en Administración de contenidos.
Crédito CME	Número de créditos de educación médica continua (CME, Continuing Medical Education) para este evento. **NOTA:** el administrador puede personalizar este campo utilizando un nombre más genérico, como Crédito EC, para los créditos de educación continua.
Información adicional	
Propietario	Propietario del registro de evento. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Campo	Descripción
Nombre completo de propietario	Propietario del registro de evento.
Objetivo de evento	Límite de 500 caracteres. Campo necesario predeterminado.
Descripción	Límite de 250 caracteres.
Detalles de la sesión	Detalles referentes a la sesión. Límite de 500 caracteres.
Nombre completo de propietario	Propietario del registro de evento.
Modificado	Usuario que ha hecho la última modificación de este evento y fecha de modificación.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los eventos:

- Eventos (en la página 576)
- Trabajar con la página inicial de eventos (consulte Trabajar con la página inicial de evento en la página 576)
- Gestión de eventos (en la página 578)

Licencias del contacto en esta región

Utilice la página de permiso del contacto en el estado para crear, actualizar y realizar seguimiento de los permisos de un contacto en la región.

Un *permiso del contacto en la región* registra los detalles de permiso en la región (o en otra jurisdicción) para practicar la medicina. Se utiliza para validar firmas para muestras que un representante de ventas distribuye (por ejemplo, un representante de ventas farmacéutico) a un contacto (por ejemplo, un médico). Un médico sólo tiene un permiso activo válido en cada estado a la vez. Los permisos que permiten practicar en una jurisdicción particular son renovables. En el caso de que la implementación se realice fuera de EE. UU., no es necesario el campo Región.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de permiso del contacto en el estado, puede que la ficha Permiso del contacto en la región quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región

La página inicial de permiso del contacto en la región es el punto de partida para gestionar registros de permisos de contactos en la región.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de permiso del contacto en la región. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un permiso del contacto en la región

Puede crear un nuevo permiso del contacto en la región haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Permisos del contacto en el estado modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros

(consulte Creación de registros en la página 55) y Campos del permiso del contacto en la región (consulte Campos de permisos del contacto en la región en la página 585).

Trabajar con las listas de permisos del contacto en la región

La sección Listas de permisos del contacto en la región muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar para los permisos del contacto en la región.

Lista de permisos del contacto en la región	Filtros
Todos los permisos del contacto en la región	Todos los de permisos del contacto en la región que puede ver independientemente del propietario del permiso del contacto en la región.
Permisos del contacto en la región modificados recientemente	Todos los permisos del contacto en la región con su nombre en el campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de permisos del contacto en la región recientes

La sección Permisos del contacto en la región modificados recientemente muestra los permisos del contacto en la región que ha visto recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región:

- Permisos del contacto en la región creados recientemente
- Permisos del contacto en la región modificados recientemente
- Mis permisos del contacto en la región creados recientemente
- Mis permisos del contacto en la región modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de permiso del contacto en la región)

Para agregar secciones a la página inicial de permiso del contacto en la región

1. En la página inicial de permiso del contacto en la región, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de permiso del contacto en la región, haga clic en las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Permiso del contacto en la región

Para procedimientos paso a paso para gestionar el permiso del contacto en la región, consulte los siguientes temas:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los temas siguientes para obtener información detallada sobre los permisos del contacto en la región:

- Licencias del contacto en esta región (en la página 583)
- Cómo trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región (en la página 583)
- Campos de permisos del contacto en la región (en la página 585)

Campos de permisos del contacto en la región

Utilice la página Editar permiso del contacto en la región para agregar un permiso del contacto en la región o actualizar los detalles de uno existente. La página Editar permiso del contacto en la región muestra el conjunto completo de campos de un permiso del contacto en la región.

CONSEJO: también puede editar los permisos del contacto en la región en la página Lista de permisos del contacto en la región y en la de Detalles del permiso del contacto en la región. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de permiso del contacto en la región.

Campo	Descripción
Contacto	Contacto de ese registro de permiso en la región, normalmente un representante médico o farmacéutico. Haga clic en el icono de búsqueda para elegir un contacto. (Obligatorio).
Nº del permiso de conducir	Número de permiso de conducción para el contacto, por ejemplo, PS4231732. (Obligatorio).
Región	Región o jurisdicción de EE. UU. asociada al número de permiso de conducción. Utilice la lista de opciones para seleccionar el estado, por ejemplo, *NJ* para Nueva Jersey. **NOTA:** si la jurisdicción se encuentra fuera de EE. UU., el campo Región no es obligatorio.

Campo	Descripción
Fecha de vencimiento	Fecha en la que caduca el permiso de conducción (MM/DD/AAAA), por ejemplo, 10/31/2009. Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha de caducidad.
Estado	Estado del permiso, que puede ser Activo o Inactivo. ■ **Activa.** Establezca este campo en Activo si se ha validado el permiso. ■ **Inactiva.** Establezca este campo en Inactivo si ya no se requiere el permiso.

Información relacionada

Consulte los temas que contienen información relacionada con los permisos del contacto en la región:

- Licencias del contacto en esta región (en la página 583)
- Cómo trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región (en la página 583)
- Permiso del contacto en la región (en la página 585)
- Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región (en la página 2056)

Gestión de muestras

Los fabricantes de productos farmacéuticos más importantes ofrecen muestras gratuitas a los profesionales del sector de la atención sanitaria como parte de sus actividades de ventas habituales en el sector. En EE. UU., la distribución de muestras está regulada por el organismo encargado del control de alimentos y medicamentos (FDA) y tiene que reconciliarse al menos una vez al año. En este tema se describe cómo gestionar y mantener un inventario electrónico de muestras e ítems promocionales mediante la gestión de muestras de Oracle CRM On Demand. Los administradores pueden configurar y mantener un inventario de muestras, así como supervisar la entrega de muestras, las transferencias, las recetas, las discrepancias, los ajustes y los recuentos de inventario. Los usuarios finales usan la gestión de muestras de Oracle CRM On Demand para realizar un seguimiento del inventario electrónico de las existencias de muestras, la creación de transferencias de muestras, el acuse de recibo de las transferencias de muestras y los ajustes del saldo de existencias a efectos de reconciliación.

La gestión de muestras en Oracle CRM On Demand permite a los representantes de ventas y administradores de muestras medir y supervisar las entregas de muestras en cada nivel de la organización. Para obtener más información sobre las diferencias existentes entre las tareas de los usuarios finales y de los administradores de ventas, consulte el tema siguiente.

Escenario para gestionar muestras

En este tema se ofrece un ejemplo en el que se detalla el proceso que realiza un administrador de muestras y los representantes de ventas (usuarios finales) que distribuyen muestras a los profesionales del sector sanitario. La compañía puede seguir un proceso diferente acorde a sus necesidades empresariales.

Una compañía farmacéutica tiene nuevos productos para lanzar al mercado. Para configurar un inventario de muestras, el administrador de muestras agrega los productos a la base de datos, les asocia números de lote, asigna muestras a los representantes de ventas y transfiere muestras a los gerentes y representantes de ventas del sector. A continuación, los representantes de ventas visitan a los doctores de sus zonas geográficas y les entregan las nuevas muestras. Después de un mes, la sede principal llama a todos los representantes de ventas para que reconcilien su inventario. El representante de ventas primero ofrece un recuento final de cada registro de inventario y entonces empieza un nuevo período de inventario. El representante de ventas se percata de que existen algunas discrepancias en el inventario al realizar la reconciliación. Tras hacer los ajustes oportunos, el representante de ventas realiza la reconciliación de forma satisfactoria y marca el inventario como Completado o Reconciliado.

En este escenario, los administradores de muestras se encargan del inventario de muestras de la compañía y de asegurarse de que cumplen con las directrices y normas reglamentarias. Además, también asumen la responsabilidad de establecer un inventario de muestras principal y de transferir las muestras posteriormente a cada usuario final. Cuando los usuarios finales reciben las muestras, acusan recibo o confirmación del inventario. Oracle CRM On Demand introduce automáticamente las muestras recibidas en los respectivos recuentos de inventario.

En este escenario, el representante de ventas, el gerente del representante de ventas y el administrador de muestras pueden supervisar las discrepancias existentes entre las cantidades enviadas y las recibidas.

Procedimientos de los administradores

Los administradores de muestras requieren responsabilidades administrativas en la gestión de muestras en Oracle CRM On Demand para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Definir muestras como productos y agregarlos a la base de datos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la configuración de los productos de la compañía, consulte Gestión de contenidos (en la página 2027).
- Si la organización utiliza números de lote para realizar un seguimiento de las muestras, hay que definir los números de lote y asociarlos a los productos de las muestras. Para obtener más información, consulte Lotes de muestra (en la página 653).
- Configurar un inventario de muestras. Cada registro del inventario de muestras ofrece información al representante de ventas sobre el producto que ha sido categorizado como en proceso de calificación para el proceso de entrega de muestras. Para obtener más información, consulte Inventario de muestra (en la página 597).
- Configurar las asignaciones y asignar las muestras a los representantes de ventas. El registro de asignación determina el período de tiempo durante el cual se facilitan los productos de muestra a los representantes de venta para que los distribuyan a clínicas, hospitales o a contactos médicos cuando realicen una visita destinada a la entrega de muestras. El registro de asignación también define los límites asociados con la muestra (por ejemplo, la cantidad máxima que se puede entregar en una sola visita). Para obtener más información, consulte Asignaciones (en la página 645).

  Si el esquema de gestión de muestras admite el bloqueo de un producto de un profesional sanitario (HCP) específico o admite la limitación de una cantidad de un producto específico que está disponible para este profesional, si desea más información sobre las asignaciones, consulte Asignaciones de contactos HCP (consulte Asignaciones de contactos de HCP en la página 649) o Productos bloqueados (en la página 708).
- Configurar un período de inventario, que se corresponde con el período definido durante el cual se puede realizar un seguimiento de los movimientos de las muestras o de los ítems promocionales. Los administradores y los representantes de ventas realizan todos los recuentos iniciales, los recuentos de auditoría provisionales, los recuentos de auditoría definitivos, los informes y las reconciliaciones durante el período de inventario. Para obtener más información, consulte Período de inventario (en la página 588).
- Transferir muestras a los usuarios finales del sector. Para obtener más información, consulte Creación de una transferencia de muestras (en la página 608).
- Supervisar actividades relacionadas con las muestras. Entre las actividades que se controlan destacan las entregas de muestras, las transferencias de muestras entre los empleados y las sedes principales, los recuentos de inventario de usuarios y los ajustes de inventario. Para obtener más información, consulte Supervisión de las actividades relacionadas con las muestras (consulte Supervisión de actividades de muestra en la página 636).
- Comprobar firmas electrónicas. Los representantes de ventas captan las firmas electrónicas y se almacenan en la base de datos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre las firmas, consulte Comprobación de firmas electrónicas (en la página 633).

Procedimientos de usuarios finales

Los usuarios finales son los representantes de ventas que distribuyen las muestras a los profesionales de la salud y, además, realizan las siguientes tareas:

- Acusar recibo del inventario de muestras (es decir, de las transferencias de muestras). Si desea más información, consulte Acuse de recibo del inventario de muestra (en la página 599).
- Transferir muestras a otros usuarios finales o devolverlas a las sedes principales. Los representantes de ventas pueden intercambiar muestras entre ellos y devolverlas (por ejemplo, las muestras caducadas) a las sedes principales. Para obtener más información, consulte Creación de una transferencia de muestras (en la página 608).
- Entregar muestras durante las visitas comerciales a los clientes. Para obtener más información, consulte Entrega de muestras durante una vista de ventas (consulte Entrega de muestras durante una visita de ventas en la página 614).
- Capturar firmas electrónicas para las muestras que se eliminan. Las firmas electrónicas capturadas por los representantes de ventas se cargan en la base de datos Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre firmas, consulte Acerca de las firmas electrónicas (en la página 633).
- Realizar recuentos de inventario provisionales según se requiera. Si desea más información, consulte Solicitud de un recuento de inventario provisional (en la página 594).
- Cerrar los períodos de inventario según se requiera. Para obtener más información, consulte Cierre de un período de inventario (en la página 594).
- Justificar cualquier discrepancia de los registros de inventario realizando ajustes de inventario y enviando otras transacciones. Para obtener más información, consulte Ajuste de transacciones de muestra (en la página 610), Creación de transacciones de muestra encontradas y perdidas (consulte Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas en la página 612) y Visualización de transacciones de desembolso (en la página 612).
- Reconciliar el inventario según se requiera. Para obtener más información, consulte Proceso para reconciliar el inventario (consulte Proceso de reconciliación de inventarios en la página 599).

Requisitos para gestionar muestras

Los siguientes requisitos se aplican tanto a administradores como a usuarios finales:

- **Administradores.** Antes de poder gestionar muestras en Oracle CRM On Demand, los administradores primero deben definir los productos. Para obtener más información sobre la configuración de los productos de la compañía, consulte Gestión de contenidos (en la página 2027).
- **Usuarios finales.** Antes de que los usuarios finales puedan entregar muestras, deben disponer de un registro de asignaciones asociado para las muestras y, además, deben acusar recibo de las mismas. Para obtener más información sobre asignaciones y acuses de recibo, consulte Asignaciones (en la página 645) y Acuse de recibo del inventario de muestras (consulte Acuse de recibo del inventario de muestra en la página 599).

Además, para gestionar muestras, los administradores y los usuarios finales deben tener los privilegios Activar operaciones básicas de muestra y Activar ajuste de muestras en su rol de usuario. Para obtener más información sobre el rol de usuario y la configuración del perfil de acceso necesaria para comprobar firmas electrónicas, consulte Comprobación de firmas electrónicas (en la página 633).

Período de inventario

Utilice las páginas Período de inventario para crear, actualizar y llevar un seguimiento de los períodos de inventario. Un *período de inventario* es un período definido durante el cual se realiza el seguimiento de todos los movimientos de muestras o ítems promocionales (muestras distribuidas, recibos, transferencias y ajustes de inventario). El administrador de muestras define el período de inventario para la compañía del cliente. Se utiliza para organizar el personal de ventas y evaluar la métrica.

Los administradores de muestras y representantes de ventas efectúan los recuentos iniciales, los recuentos de auditorías provisionales, los recuentos de auditorías finales y las reconciliaciones durante el período de inventario.

- **Recuento inicial.** Los representantes de ventas realizan el recuento inicial cuando reciben inventario nuevo. Deben contar físicamente todas las muestras que reciben y acusar recibo de los ítems que tiene en posesión. Si desea más información, consulte Acuse de recibo del inventario de muestra (en la página 599).
- **Recuento de auditoría provisional.** El administrador de las muestras puede solicitar un recuento de auditoría provisional en cualquier momento. Solicitará el recuento del inventario y un informe del mismo. El recuento de auditoría provisional es una medida frecuente como auditoría para casos especiales cuando hay sospechas de una posible actividad fraudulenta o indicios de problemas con el proceso de seguimiento del inventario. Sirve al administrador de muestras como punto de comprobación. Si desea más información, consulte Solicitud de un recuento de inventario provisional (en la página 594).
- **Recuento de auditoría final.** El administrador de muestras solicita el recuento de auditoría final. En este caso, el período de inventario se aproxima a su fin y es necesario contar todas las muestras. El representante de ventas debe contar y archivar el recuento físico final de cada muestra y enviar el informe de auditoría final. Para crear un informe de auditoría, el representante de ventas puede ir a la página inicial del informe de auditoría de inventario y crear un nuevo informe de auditoría de inventario. El representante de ventas también puede iniciar la creación automática del informe de auditoría final. Si desea más información, consulte Cierre de un período de inventario (en la página 594).
- **Reconciliación.** Una vez terminado el recuento de auditoría final, el representante de ventas debe reconciliar el inventario. Para esta reconciliación, el seguimiento de las transacciones de muestras internas se compara con el recuento físico final. Se registran las posibles discrepancias. Si no las hubiera, la reconciliación será correcta y el período de inventario se marca como reconciliado. Si desea más información, consulte Corrección de discrepancias de recuentos físicos y electrónicos (consulte Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico en la página 613) y Reconciliación de un período de inventario (en la página 595).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información del período de inventario, puede que la ficha Período de inventario quede excluida de la instalación.

Tipos de períodos de inventario

Como es probable que la reconciliación del inventario de muestras se produzca con frecuencia, hasta una vez al mes, Administración de muestras de Oracle CRM On Demand permite llevar a cabo la reconciliación siempre que el administrador de muestras se lo pida. Incluye tres tipos de períodos de inventario para ofrecer la máxima flexibilidad.

En la tabla siguiente se describen los tipos de período de inventario:

Período de inventario	Descripción
Activo	Período actual. No indica fecha de conclusión, ni reconciliación. Se puede escribir cualquier tipo de transacciones de muestras, así como agregar nuevos productos. Los recuentos del inventario se ajustan en consecuencia.
Inactivo	Período anterior no reconciliado. Muestra la fecha de conclusión, pero todavía no se ha reconciliado. Se puede escribir cualquier tipo de transacción de muestras, pero no se pueden agregar productos nuevos al inventario. Los recuentos del inventario se modifican en consecuencia. La configuración predeterminada de Oracle CRM On Demand proporciona un período inactivo.
Reconciliado	Período anterior inactivo. Muestra la fecha de conclusión y una indicación de que ha sido correctamente reconciliado. No se pueden realizar transacciones en este período de inventario bloqueado.

La configuración predeterminada en Oracle CRM On Demand para la administración de muestras proporciona tres períodos no reconciliados: un período activo y dos inactivos. Se pueden tener varios períodos de inventario reconciliados, pero sólo puede haber abierto un período de inventario activo.

Trabajar con la página inicial del período de inventario

La página inicial de período de inventario es el punto de partida para la administración de períodos de inventario. Esta página contiene varias secciones y muestra información que es relevante.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del período de inventario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con períodos de inventario, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Creación de un período de inventario

Sólo el administrador de muestras de la compañía puede crear un período de inventario. Los representantes de ventas no pueden crear inventarios de muestra. El administrador de muestras crea el período de inventario inicial para cada representante de ventas que utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Si desea más información, consulte Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 1509) y Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55).

Trabajar con listas de períodos de inventario

La sección Lista de períodos de inventario muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de los períodos de inventario.

Lista de períodos de inventario	Filtros
Todos los períodos de inventario	Todos los períodos de inventario que puede ver, independientemente del propietario del período de inventario.
Períodos de inventario modificados recientemente	Todos los períodos de inventario con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de períodos de inventario recientes

La sección Períodos de inventario modificados recientemente muestra los últimos períodos de inventario que han sido modificados.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial del período de inventario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial del período de inventario:

- Períodos de inventario creados recientemente
- Períodos de inventario modificados recientemente
- Mis períodos de inventario creados recientemente
- Mis períodos de inventario modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del período de inventario).

Para agregar secciones a la página inicial del período de inventario

1. En la página inicial del período de inventario, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial del período de inventario, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- Período de inventario (en la página 588)
- Campos de período de inventario (en la página 596)
- Gestión de períodos de inventario (en la página 591)

Gestión de períodos de inventario

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de períodos de inventario, consulte:

- Adición del inventario de muestra a un período de inventario (en la página 592)
- Adición de transacciones de muestras a un período de inventario (en la página 592)
- Adición de libros a un período de inventario (en la página 593)
- Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario (en la página 593)
- Solicitud de un recuento de inventario provisional (en la página 594)
- Cierre de un período de inventario (en la página 594)
- Reconciliación de un período de inventario (en la página 595)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- Período de inventario (en la página 588)
- Campos de período de inventario (en la página 596)
- Cómo trabajar con la página inicial del período de inventario (consulte Trabajar con la página inicial del período de inventario en la página 590)

Adición del inventario de muestra a un período de inventario

Los administradores de muestras utilizan la página Editar inventario de muestra para agregar un detalle a un período de inventario de un representante de ventas o actualizar la información de un detalle del inventario de muestra existente. En la página Editar inventario de muestra aparecen todos los campos del inventario de muestra.

Los representantes de ventas no pueden agregar detalles al inventario de muestras de los períodos de inventario, ni eliminarlos. Sin embargo, durante la realización de los recuentos para las auditorías provisionales y finales, los representantes de ventas deberán editar el campo Recuento físico del detalle de inventario de muestras en un período de inventario. Si desea más información sobre los recuentos de auditorías, consulte Solicitud de un recuento de inventario provisional (en la página 594) y Cierre de un período de inventario (en la página 594).

Antes de comenzar. Para agregar detalles de inventario de muestras a un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para agregar un detalle de inventario de muestras a un período de inventario

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
2. En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Inventario de muestra.
3. En la página Editar inventario de muestra, complete los campos necesarios. A continuación, haga clic en Guardar.

   Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte Campos del inventario de muestra (consulte Campos de inventario de muestra en la página 600).

NOTA: este procedimiento es adecuado para agregar un número reducido de productos. Para agregar varios registros de inventario, se recomienda crear un archivo de importación (formado por los registros de inventario que corresponda) y, a continuación, pedir al administrador de la compañía que cargue los datos en el período de inventario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los inventarios de muestra:

- Inventario de muestra (en la página 597)
- Gestión del inventario de muestra (en la página 598)
- Campos de inventario de muestra (en la página 600)

Adición de transacciones de muestras a un período de inventario

Utilice la página Editar transacción de muestras para agregar un detalle de transacción de muestras a un período de inventario o actualizar la información de un detalle de transacción de muestras existente. La página Editar transacciones de muestras presenta el conjunto completo de campos de una transacción de muestra.

Antes de comenzar. Para agregar transacciones de muestras a un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para agregar una transacción de muestras a un período de inventario

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
2. En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Transacciones de muestras.
3. En la página Editar transacción de muestras, complete los campos necesarios. A continuación, haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte Campos de transacciones de muestras (consulte Campos de transacción de muestra en la página 637).

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestra:

- Transacciones de muestra (en la página 605)
- Cómo trabajar con la página inicial de transacciones de muestra (en la página 605)
- Gestión de transacciones de muestra (en la página 608)
- Campos de transacción de muestra (en la página 637)

Adición de libros a un período de inventario

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros al plan de inventario activo. Después de agregar un libro a un plan de inventario activo, puede modificar o quitar el libro. Para este procedimiento, se entiende que el libro está expuesto como un ítem relacionado en la página de detalles de período de inventario. Para obtener más información sobre la exposición de los ítems relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370).

Para agregar un libro a un período de inventario

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
2. En la página de detalles de período de inventario, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
3. En el selector de libros, seleccione el libro que desea agregar al período de inventario y, a continuación, haga clic en Aceptar.

   Si desea más información sobre los libros, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).
4. Cuando sea necesario, cierre el período de inventario haciendo clic en el botón Cierre.

   Cuando se cierra un período de inventario, se genera un informe de auditoría de inventario y se crea un nuevo período de inventario. Toda la información de inventario de muestra y de libro adjunta al período de inventario cerrado se copia en el nuevo período de inventario y en el informe de auditoría de inventario. Para obtener más información, consulte Cierre de un período de inventario (en la página 594).

Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario

Use la página Editar informe de auditoría de inventario para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario o actualizar la información de un informe de auditoría de inventario existente. En la página Editar informe de auditoría de inventario se muestran todos los campos de los informes de auditoría de inventario.

Antes de comenzar. Para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para crear un informe de auditoría de inventario para un período de inventario

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
2. En la página Detalle de período de inventario, haga clic en Nuevo en la sección Informes de auditoría de inventario.
3. En la página Editar informe de auditoría de inventario, rellene los campos necesarios y haga clic en Guardar.

Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte Campos del informe de auditoría de inventario (en la página 603).

Después de crear un informe de auditoría de inventario, ya no se puede cambiar. Si se detecta un error en el informe de auditoría de inventario creado, primero habrá que ajustar el inventario para corregir el error y, cuando se haya procesado el ajuste, generar un nuevo informe de auditoría de inventario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- Informe de auditoría de inventario (en la página 602)
- Gestión de informes de auditoría de inventario (en la página 602)
- Campos del informe de auditoría de inventario (en la página 603)

Solicitud de un recuento de inventario provisional

Cuando los representantes de ventas vuelven a la oficina, se les suele pedir que hagan un recuento físico del inventario. Solicitan un recuento de inventario provisional que les permite auditar su inventario de muestras y enviar la información al administrador de muestras. El administrador de muestras suele enviar una solicitud de una auditoría física del inventario. La auditoría provisional se realiza de acuerdo con las directrices de la empresa. El recuento de auditoría provisional es una medida frecuente como auditoría para casos especiales cuando hay sospechas de una posible actividad fraudulenta o indicios de problemas con el proceso de seguimiento del inventario. Sirve al administrador de muestras como punto de comprobación.

El recuento físico del inventario se puede realizar en cualquier momento durante el período de inventario activo no reconciliado. Sólo se tienen en cuenta los períodos de inventario activos cuando se solicita un recuento de inventario provisional.

Antes de comenzar. Para solicitar un recuento de inventario provisional, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para solicitar un recuento de inventario provisional

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro en el que desee realizar una auditoría.
2. Para cada detalle del inventario de muestras, escriba un valor en el campo Recuento físico.

   El valor que se escriba en el campo Recuento físico debe coincidir con las cantidades físicas que se tengan en mano de cada producto.
3. Haga clic en Recuento provisional.

   Ocurrirá lo siguiente:
   - El valor del campo Último recuento físico se cambia para reflejar el valor de la cantidad física anterior al valor de cantidad física actual. A continuación, puede validar y comparar el recuento físico anterior con el recuento físico nuevo.
   - Se crea un nuevo informe de auditoría de inventario compuesto por los detalles copiados del inventario actual.
   - El período de inventario actual continúa abierto.

   NOTA: el botón Recuento provisional se activa solamente para los períodos de inventario que están activos.

Cierre de un período de inventario

Cuando se cierra un período de inventario, el representante de ventas debe hacer el recuento físico final de cada muestra, registrarlo y enviar el informe de auditoría final. El representante de ventas envía el recuento de auditoría final (por producto o por número de lote) al cerrar el período de inventario. Cuando se cierra un período

de inventario, se cierra y se inicia la creación de un informe de auditoría de inventario. Sólo se pueden cerrar períodos de inventario que estén activos.

El cierre de un período de inventario también es un paso importante en el Proceso de reconciliación de inventarios (en la página 599).

Antes de comenzar. Para cerrar un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para cerrar un período de inventario

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea cerrar.
2. Para cada detalle del inventario de muestras, escriba un valor en el campo Recuento físico.

   El valor que se escriba en el campo Recuento físico debe coincidir con la cantidad física de cada producto que se tenga en mano.
3. Haga clic en Cierre.

   Al hacer clic en Cierre, sucede lo siguiente:
   - El período de inventario que ha abierto en el paso 1 se cierra con la asignación de una fecha final del período de inventario y se crea un nuevo período de inventario que contiene todos los registros que contenía el período de inventario anterior.
   - Los valores del campo Recuento físico (de los registros del inventario de muestra) del período de inventario anterior se copian en el campo Saldo de apertura (en los registros del inventario de muestra correspondientes) del nuevo período de inventario.
   - Todas las muestras que no hayan caducado se copian del período de inventario anterior al nuevo.
   - Las muestras caducadas con una cantidad superior a cero se copian del período de inventario anterior al período de inventario nuevo.
   - Toda la información de libro asociada al anterior período de inventario se copia en el nuevo período de inventario.
   - Se crea un informe de auditoría de inventario. Toda la información de inventario de muestra y de libro asociada al anterior período de inventario se copia en el nuevo informe de auditoría de inventario.

   NOTA: al hacer clic en el botón Cerrar, aparece un mensaje de error si el estado del período de inventario no es Activo o si el campo Recuento físico está vacío en alguno de los registros del inventario de muestra.
4. Vuelva a la página Lista de períodos de inventario y abra el mismo registro de períodos de inventario que ha abierto en el paso 1.

   Observe que el informe de auditoría de inventario se ha creado como secundario del período de inventario cerrado. El informe de auditoría de inventario contiene una instantánea de los registros de inventario y el recuento físico final cuando se cierra el período de inventario. El informe de auditoría de inventario y los registros asociados se bloquean, no se pueden modificar y se conservan para el seguimiento de auditoría histórico que debe realizar el administrador de muestras.

Reconciliación de un período de inventario

Los representantes de ventas deben reconciliar sus muestras al menos una vez al año. Las reconciliaciones se pueden iniciar en diferentes momentos del año, pero sólo se pueden reconciliar los períodos de inventario que están cerrados. Todas las transacciones asociadas a un período de inventario deben haber concluido para poder reconciliar completamente un período de inventario.

La reconciliación de un período de inventario es el último paso del Proceso de reconciliación de inventarios (en la página 599).

Antes de comenzar. Para reconciliar un período de inventario, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para reconciliar un período de inventario

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea reconciliar.

   El período de inventario que se abra debe estar cerrado. Solamente se puede reconciliar un período si no hay diferencia entre el recuento físico y la cantidad que calcula Oracle CRM On Demand, y siempre que no haya transacciones pendientes en el período de inventario.
2. Haga clic en Reconciliar.

   Se mostrará un mensaje de error si se cumple alguna de las condiciones siguientes:
   - Hay transacciones asociadas al período de inventario con estado En progreso.
   - Hay períodos de inventario anteriores que siguen abiertos.
   - La variación no se encuentra entre los límites aceptables. Actualmente, la variación permitida está en cero.
3. Vuelva a la página Lista de períodos de inventario y abra el mismo registro de períodos de inventario que ha abierto en el paso 1. Si la reconciliación ha concluido correctamente, el indicador Reconciliado estará seleccionado.

NOTA: los usuarios finales deben crear transacciones de transferencia para las muestras que transfieran a otro representante o que devuelvan a la oficina central durante el período anterior a la reconciliación. Además, los usuarios móviles deben sincronizar la base de datos local con la base de datos del servidor antes de enviar el recuento de inventario. La sincronización es importante si se registran muestras recibidas en un período anterior o si se registran muestras recibidas en un período que todavía no ha sido activado.

Campos de período de inventario

Utilice la página Editar período de inventario para agregar un período de inventario o actualizar la información de un período de inventario existente. La página Editar período de inventario muestra el conjunto completo de campos de un período de inventario.

CONSEJO: también puede editar períodos de inventario en la página Lista de períodos de inventario y la página Detalle de períodos de inventario. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información adicional sobre algunos de los campos relativos a los períodos de inventario. La mayoría de estos campos son de solo lectura para los representantes de ventas, pero pueden editarlos los administradores de muestras. Oracle CRM On Demand define automáticamente los campos Activo y Reconciliado en función de que un período de inventario haya concluido o no y haya sido reconciliado o no.

Campo	Descripción
Fecha de inicio	Fecha de inicio de este período de inventario.
Fecha final	Fecha en la que caduca este período de inventario.
Activo	Oracle CRM On Demand establece automáticamente esta casilla de verificación, que indica si un período de inventario está activo o cerrado:

Campo	Descripción
	■ Si aparece seleccionada, significará que el período de inventario está actualmente activo. Todas las muestras distribuidas y los ítems promocionales actuales utilizan este período de inventario activo para el procesamiento. ■ Si no está seleccionada, el período de inventario habrá concluido, habrá sido cerrado y está inactivo. Para obtener más información, consulte Cierre de un período de inventario (en la página 594).
Propietario	Propietario de este período de inventario.
Creado	Usuario que ha creado este período de inventario y fecha de creación.
Modificado	Usuario que ha hecho la última modificación en este período de inventario y fecha de modificación.
Reconciliado	Oracle CRM On Demand establece automáticamente esta casilla de verificación. Indica si el proceso de reconciliación se ha llevado a cabo correctamente o no para este período de inventario: ■ Si está seleccionada, este período de inventario habrá sido reconciliado correctamente sin discrepancias, está inactivo y bloqueado. ■ Si no está seleccionada, significará que este período de inventario no se ha podido reconciliar. Si desea más información, consulte Reconciliación de un período de inventario (en la página 595).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los períodos de inventario:

- Período de inventario (en la página 588)
- Gestión de períodos de inventario (en la página 591)
- Cómo trabajar con la página inicial del período de inventario (consulte Trabajar con la página inicial del período de inventario en la página 590)

Inventario de muestra

Utilice las páginas de inventario de muestra para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los registros de inventarios de muestra.

Un registro de *inventarios de muestra* facilita información al representante de ventas sobre el producto que se ha clasificado como calificado para distribuir muestras. El administrador de muestras aprueba el producto y asigna una cantidad al representante de ventas. El representante de ventas puede conservar la muestra hasta que la distribuya a un médico, una clínica o un hospital validado. Los registros de inventario de muestra se pueden definir en función del producto o del lote de muestras. Las reglas sobre la cantidad que se puede entregar a un contacto dado se especifican en el registro de asignación de esa muestra de producto. El registro de asignación y el registro de inventario de muestras sirven para el seguimiento del proceso de ejecución de visitas de ventas y distribución de una muestra o un ítem promocional.

Acerca del proceso de seguimiento de los registros de inventario de muestra

Cuando el administrador de muestras envía una remesa de muestras a usuarios finales en el campo, el representante de ventas debe acusar recibo del inventario de muestra. El representante de ventas debe recibir

físicamente el inventario de muestra, contar las unidades y acusar recibo de la cantidad. Este proceso constituye el punto de inicio del proceso de seguimiento del inventario de muestra, que termina con la reconciliación del inventario al final del período de inventario.

Durante el período de inventario, el administrador de muestra puede pedir al representante de ventas que realice una auditoría del inventario. Entonces, el representante de ventas utiliza los registros de inventario de muestra para generar un informe de auditoría de inventario. Al final del período de inventario, se cuenta el inventario, se anota en el registro de inventario de muestra y el inventario restante se copia en el nuevo período de inventario. La reconciliación del período de inventario confirma que el inventario coincide con los cálculos obtenidos mediante el procesamiento de los registros de las transacciones de los productos. Todos los registros deben coincidir para que se pueda considerar el período de inventario *reconciliado*.

Gestión del inventario de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de inventarios de muestra, consulte:

- Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra (en la página 598)
- Acuse de recibo del inventario de muestra (en la página 599)
- Proceso de reconciliación de inventarios (en la página 599)
- Adición del inventario de muestra a un período de inventario (en la página 592)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los inventarios de muestra:

- Inventario de muestra (en la página 597)
- Campos de inventario de muestra (en la página 600)

Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra

Al comienzo de un período de inventario, un representante de ventas puede tener una *cantidad n* del *producto x*. Durante el período de inventario, el representante de ventas efectúa varias tareas de transacción (por ejemplo, transferencias de entrada y de salida, distribuciones de muestras, ajustes y acuses de recibo). Al iniciar y concluir cada una de estas tareas de transacción, Oracle CRM On Demand actualiza el total en ejecución del producto x.

Basándose en la actividad de las transacciones de muestras, Oracle CRM On Demand lleva un registro del total actual de todos los productos calculando el *saldo del inventario de los representantes*. Para calcular el saldo del inventario de los representantes, Oracle CRM On Demand toma la cantidad del producto x al comienzo de cada período de inventario y hace lo siguiente:

- Suma los acuses de recibo de envíos
- Suma las transferencias de muestras del tipo Transferencia de entrada

- Resta las transferencias de muestras del tipo Transferencia de salida
- Resta las transacciones de muestra del tipo Desembolso (transacción de distribuir muestras)
- Resta las transferencias de muestras del tipo Devolución
- Suma o resta las transacciones de muestras según el tipo de ajuste del inventario y el valor del campo de cantidad. Se aceptan los números negativos para indicar pérdidas, robos o errores humanos.

Antes de comenzar. Para ver el total en ejecución del inventario de muestras, el campo Recuento del sistema debe aparecer en la página Detalle del inventario de muestra y la página Editar inventario de muestra. De manera predeterminada, el campo Recuento del sistema no aparece, de modo que tendrá que pedir al administrador de muestras que configure el campo para las páginas de los inventarios de muestra. Si desea más información sobre la administración de campos, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306).

Para ver la cantidad del último recuento físico

1. En la página Lista de períodos de inventario, desplácese hasta el campo Fecha de inicio para abrir el registro de períodos de inventario que desea.
2. En la página Detalle de período de inventario, vaya a la sección Inventario de muestra.

   Para cada detalle del inventario de muestra, el valor del campo Último recuento físico indica la cantidad del inventario la última vez que se ejecutó un informe de auditoría de inventario. El campo Recuento del sistema muestra la cantidad inicial de muestras que se transfirieron desde la oficina central al representante de ventas. Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte Campos del inventario de muestra (consulte Campos de inventario de muestra en la página 600).

Acuse de recibo del inventario de muestra

Cuando el administrador de muestras envía muestras a los usuarios finales en el campo, cuando los usuarios finales intercambian muestras o cuando los usuarios finales devuelven las muestras a la oficina central, el destinatario de la transacción debe acusar recibo del inventario de la muestra. El destinatario debe recibir físicamente el inventario de la muestra, contarlo y acusar recibo de la cantidad. Este paso constituye el punto de partida del seguimiento del inventario de muestras, que termina en la reconciliación del inventario de muestras al final del período.

La gestión de muestras de Oracle CRM On Demand soporta el movimiento electrónico de inventario de muestra mediante el proceso de Creación de una transferencia de muestras (en la página 608). Las muestras se dirigen a un destinatario, que deberá acusar recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario al período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden acusar recibo de la totalidad de la transferencia de muestras o de una parte. Si desea más información, consulte:

- Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras (en la página 609)
- Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras (en la página 610)

Antes de comenzar. Para acusar recibo del inventario de muestras, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

NOTA: Para el acuse de recibo del inventario de muestras, si el usuario final no tiene ya los registros correspondientes al producto de la muestra, el lote de la muestra o el período de inventario asociado al inventario de muestras que se ha transferido, Oracle CRM On Demand los crea.

Proceso de reconciliación de inventarios

En este tema se describe cómo se reconcilian los inventarios.

Antes de comenzar. Realice lo siguiente:

- Es necesario que el rol de usuario incluya los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.
- Deben cumplirse los siguientes requisitos:
  - **Verificar que los períodos de inventarios anteriores están reconciliados.** Los usuarios deben reconciliar los períodos de inventario anteriores en orden cronológico. Este requisito sólo será relevante cuando la configuración de la compañía permita tener más de un período inactivo no reconciliado.
  - **Acusar recibo de las transferencias de inventario.** Los usuarios deben enviar el acuse de recibo de todos los envíos de inventario de muestras que reciban.
  - **Crear transacciones de transferencia por las muestras transferidas.** Los usuarios deben crear transacciones de transferencias por todas las muestras transferidas a otro representante o las muestras devueltas a la oficina central.
  - **Los usuarios móviles deben sincronizarse con la base de datos del servidor.** Los usuarios móviles deben sincronizar la base de datos local con la base de datos del servidor antes de enviar un recuento de inventario. Este requisito es importante cuando se registran muestras recibidas del período anterior.

Restricciones aplicables a la reconciliación del inventario

Tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Los recuentos de las muestras transferidas y recibidas no se reflejan en el recuento del inventario hasta que se hayan enviado sus registros correspondientes.
- Un período de inventario no se puede reconciliar si hay discrepancias entre los recuentos físicos y los recuentos electrónicos del inventario. Si hubiera alguna discrepancia, será necesario corregirla para que el usuario pueda reconciliar el período.

Para reconciliar el inventario, haga lo siguiente:

1. Cierre de un período de inventario (en la página 594)
2. Corrección de discrepancias entre recuentos físicos y electrónicos (consulte Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico en la página 613)
3. Reconciliación de un período de inventario (en la página 595)

Campos de inventario de muestra

Utilice la página Editar inventario de muestra para agregar un registro de inventario de muestra nuevo a un período de inventario o actualizar la información de un registro de inventario de muestra existente. La página Editar inventario de muestra incluye el conjunto completo de campos del inventario de muestra.

CONSEJO: también puede editar el inventario de muestra en la página Lista de inventarios de muestra y en la página Detalle del inventario de muestra. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos del inventario de muestra.

Campo	Descripción
Muestra	Producto asociado al registro del inventario de muestras. **NOTA:** al crear un nuevo registro de inventario de muestra, sólo pueden introducirse los productos que han sido calificados como muestra, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.

Campo	Descripción
Nº de lote	Número de lote asociado al producto de muestras seleccionado. Este campo es opcional. **NOTA:** al agregar o actualizar un registro de inventario de muestras, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestras. Sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando por número de lote, es decir, lotes de muestras que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote. Si desea más información sobre los lotes de muestras, consulte Lotes de muestras (consulte Lotes de muestra en la página 653) y Campos de lotes de muestras (consulte Campos de lote de muestra en la página 655).
Saldo de apertura	Cantidad inicial recibida desde la oficina central al comienzo del período de inventario.
Último recuento físico	Cantidad del inventario en el momento en el que se realizó el último informe de auditoría de inventario.
Recuento físico	Recuento físico del saldo que se tiene en mano. El representante de ventas define este valor. **NOTA:** éste es el único campo que puede modificar el representante de ventas.
Recuento del sistema	Cantidad inicial transferida desde la oficina central al representante de ventas. Si desea más información sobre cómo ver el total del inventario de muestra, consulte Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra (en la página 598). **NOTA:** de manera predeterminada, el campo Recuento del sistema no aparece en las páginas Detalle del inventario de muestra y Editar inventario de muestra. Pida al administrador de muestras que configure el campo para las páginas de inventario de muestra.
Diferencia	Diferencia entre el valor del campo Recuento físico y el valor del campo Último recuento físico. Oracle CRM On Demand rellena automáticamente este campo cuando se cierra un período de inventario. Si desea más información, consulte Cierre de un período de inventario (en la página 594).
Nº de lote: Fecha de vencimiento	Fecha de caducidad establecida para la muestra. Esta fecha es relevante cuando se utiliza el lote de muestras para el seguimiento de los registros de inventario.
Nº de lote: Fecha de corte	Fecha calculada para la caducidad de la muestra. La fórmula empleada para calcular la fecha de corte de un número de lote es la siguiente: fecha de caducidad menos el número de días cortos igual a la fecha de corte.
Creado	Fecha, fecha/hora y usuario que ha creado este registro de inventario de muestra.

Campo	Descripción
Modificado	Fecha, fecha/hora y usuario que ha hecho la última modificación en este registro de inventario de muestra.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los inventarios de muestra:

- Inventario de muestra (en la página 597)
- Gestión del inventario de muestra (en la página 598)
- Adición del inventario de muestra a un período de inventario (en la página 592)

Informe de auditoría de inventario

Utilice las páginas de informes de auditoría de inventario para crear informes de auditoría de inventario y realizar el seguimiento de los mismos.

Oracle CRM On Demand genera un *informe de auditoría de inventario* cuando un representante de ventas crea un recuento de auditoría provisional o final para el período de inventario. Los administradores y representantes de ventas pueden ver los recuentos de inventario enviados hasta la fecha (períodos de cierre provisionales y finales) en la página Lista de informes de auditoría de inventario.

El informe de auditoría de inventario es un instrumento muy útil para los administradores de compatibilidad de muestras para comprobar que todos los representantes de ventas están distribuyendo las muestras correctamente. Con los informes de auditoría de inventario, los administradores de compatibilidad pueden cumplir los requisitos legales durante el año. Una vez creado el informe de auditoría de inventario, ya no se puede cambiar.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de los informes de auditoría de inventario, puede que la ficha Informe de auditoría de inventario quede excluida de la instalación.

Gestión de informes de auditoría de inventario

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de informes de auditoría de inventario, consulte:

- Solicitud de un recuento de inventario provisional (en la página 594). Con el recuento de auditoría provisional se solicita que se recuente el inventario y se genere un informe de auditoría de inventario.
- Cierre de un período de inventario (en la página 594). Los usuarios finales deben contar y anotar el recuento físico final de cada muestra y enviar el informe de auditoría final. Al cerrar un período de inventario se crea automáticamente el informe de auditoría de inventario final.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos (en la página 184)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- Informe de auditoría de inventario (en la página 602)
- Campos del informe de auditoría de inventario (en la página 603)
- Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario (en la página 593)

Campos del informe de auditoría de inventario

Utilice la página Lista de informes de auditoría de inventario para ver los registros de los informes de auditoría de inventario. Una vez creado o generado un informe de auditoría de inventario, ya no se puede modificar ni cambiar.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de los informes de auditoría de inventario.

Campo	Descripción
Información básica del informe de auditoría de inventario	
Tipo	Tipo de informe de auditoría de inventario, que puede ser uno de los siguientes: ■ **Recuento de liquidación de inventario.** Este tipo de informe de auditoría de inventario cierra un período de inventario contando y anotando el recuento físico final de cada muestra. Solamente se pueden cerrar períodos de inventario activos (si desea más información, consulte Cierre de un período de inventario (en la página 594)). ■ **Recuento inventario provis.** Este tipo de informe de auditoría de inventario muestra el recuento del inventario físico en cualquier momento de un período de inventario activo, no reconciliado. Solamente se tienen en consideración los períodos de inventario activos cuando se solicita un recuento de inventario provisional (si desea más información, consulte Solicitud de un recuento de inventario provisional (en la página 594)).
Estado	El estado del informe de auditoría de inventario describe el estado del registro y puede ser uno de los siguientes: ■ **En progreso.** Estado inicial de un informe de auditoría de inventario. ■ **Enviado.** El representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha enviado al gerente para su aprobación. ■ **Rechazado.** El gerente del representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha rechazado por estar incompleto o incorrecto. ■ **Aprobado.** El gerente del representante de ventas ha revisado el informe de auditoría de inventario y lo ha aceptado como contabilidad válida del inventario. ■ **Cancelado.** El informe de auditoría de inventario no ha seguido el proceso de aprobación y ha sido cancelado.

Campo	Descripción
Razón	Razón por la que se necesita el informe de auditoría de inventario, que puede ser una de las siguientes: ■ **Anual.** Seleccione esta opción para generar un recuento de inventario provisional estándar del año anterior. ■ **Anual - Cierre.** Seleccione esta opción para generar el recuento de cierre de inventario estándar del año. ■ **Causa.** Seleccione esta opción para generar un recuento de inventario provisional in situ solicitado por el administrador de muestras. ■ **Causa - Cierre.** Seleccione esta opción si el administrador de muestras le pide que genere un recuento de cierre de inventario fuera del período de inventario previsto. ■ **Especial - Provisional.** Seleccione esta opción si el administrador de muestras le pide que genere un informe de auditoría de inventario in situ. ■ **Semanal - Provisional.** Seleccione esta opción al generar un recuento de inventario provisional de la semana anterior. ■ **Mensual - Provisional.** Seleccione esta opción al generar un recuento de inventario provisional del mes anterior. ■ **Terminación - Cierre.** Seleccione esta opción si el representante de ventas ha sido dado de baja y otra persona se encarga del recuento del inventario restante.
Comentarios	Otros comentarios sobre el informe de auditoría de inventario.
Fecha del informe	Fecha en la que se ha creado el informe.
Fecha de finalización	Fecha en la que el informe ha recibido la aprobación final.
Archivo adjunto	Si este campo aparece en la página, puede adjuntar un archivo al informe de auditoría de inventario. Este campo muestra inicialmente un icono de clip en la página de edición del registro: Puede adjuntar un archivo al informe de auditoría de inventario haciendo clic en el icono de clip en la página de edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar. Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo. Puede adjuntar sólo un archivo a cada registro de informe de auditoría de inventario. Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto (consulte Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos en la página 184).

Campo	Descripción
Información básica del período de inventario	
Período de inventario	Período de inventario al que está asociado el informe de auditoría.
Propietario	Representante de ventas que realiza el informe de auditoría de inventario y al que pertenecen los registros de inventario.
Creado	Usuario que ha creado el informe y la fecha y fecha/hora en que ha sucedido.
Modificado	Usuario que ha aprobado o rechazado el informe y la fecha y fecha/hora en que ha sucedido.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los informes de auditoría de inventario:

- Informe de auditoría de inventario (en la página 602)
- Gestión de informes de auditoría de inventario (en la página 602)
- Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario (en la página 593)

Transacciones de muestra

Utilice las páginas de transacciones de muestra para crear, actualizar y realizar un seguimiento de transacciones de muestras e ítems de transacciones asociados a muestras.

Una *transacción de muestra* es el registro de una transferencia de muestra, recepción, distribución de muestra o ajuste de inventario. Oracle CRM On Demand asigna a cada registro de transacción de muestra un identificador único para realizar el seguimiento. Cree una transacción de muestra para poder informarse de todos los movimientos de ítems promocionales y de muestras, para que se reconcilien al final de un período de inventario y pueda mantenerse un recuento en ejecución de productos de inventario durante un período de inventario. Cada registro de transacción de muestra representa una única transacción que puede consistir en una o más entradas de detalles (ítems de transacción). Las transacciones se asocian con el correspondiente período de inventario dependiendo de la fecha de transacción. Todas las actividades de distribución de muestras e ítems promocionales generan una transacción de desembolso (transacción de dejar muestra). La transferencia del inventario a y desde las oficinas centrales y representantes de ventas genera dos registros de transacción:

- Una para la *transferencia de salida* para la entidad que envía
- Una para la *transferencia de entrada* para la entidad que recibe la muestra

Los representantes de ventas y oficinas centrales pueden crear transacciones de ajuste para explicar las discrepancias en el inventario por muestras perdidas, robadas, devueltas, encontradas o por algún error humano. Cuando las transacciones de muestra tienen el estado Enviado, no se les puede realizar ya ningún cambio de información. En caso de que necesite realizar algún cambio, debe generarse un nuevo ajuste de transacción.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de transacciones de muestra, puede que la ficha Transacción de muestra quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de transacciones de muestra

La página inicial de transacciones de muestra es el punto de partida para gestionar las transacciones de muestra.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de transacciones de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con transacciones de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestra y el de Activar ajuste de muestras.

Creación de una transacción de muestra

Puede crear una transacción de muestra haciendo clic en el botón Nueva en la sección Transacciones de muestra modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de la transacción de muestra (consulte Campos de transacción de muestra en la página 637).

Puede crear los siguientes tipos de transacciones de muestra:

- **Transacciones enviadas.** Para obtener más información, consulte Creación de una transferencia de muestras (en la página 608).
- **Transacciones de ajuste.** Para obtener más información, consulte Ajuste de transacciones de muestra (en la página 610).
- **Transacciones perdidas y encontradas.** Para obtener más información, consulte Creación de transacciones perdidas y encontradas (consulte Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas en la página 612).

No se pueden crear los tipos siguientes de muestras debido a que Oracle CRM On Demand las genera de forma automática cuando los representantes de ventas distribuyen muestras en las visitas de ventas.

- **Transacciones de desembolso.** Puede ver transacciones de desembolso. Si es necesario realizar cambios para una transacción de desembolso, debe crear una nueva transacción de ajuste de inventario. Para obtener más información, consulte Visualización de transacciones de desembolso (en la página 612).
- **Transacciones recibidas**. Los usuarios finales deben acusar recibo de las muestras. Si un representante de ventas recibe una cantidad de muestras diferente a la solicitada, debe crearse una transacción de ajuste de inventario para registrar la discrepancia. Si desea más información, consulte Acuse de recibo del inventario de muestra (en la página 599).

Trabajar con listas de transacciones de muestras

La sección Lista de transacciones de muestras presenta una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las transacciones de muestra.

Lista de transacciones de muestra	Filtros
Todas las transacciones de muestra	Todas las transacciones de muestras que puede ver independientemente del propietario de la transacción de muestra.
Transacciones de ajuste	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Ajuste de inventario.
Transacciones de desembolso	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Desembolso.

Lista de transacciones de muestra	Filtros
Transacciones de discrepancias	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario cuyo estado es Procesado con discrepancias.
Transacciones perdidas	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario del tipo Ajuste de inventario con una razón de pérdida.
Transacciones recibidas	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Transferencia de entrada.
Transacciones de muestras modificadas recientemente	Todas las transacciones de muestras con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación.
Transacciones enviadas	Todas las transacciones con su nombre en el campo Propietario que son del tipo Transferencia de salida.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de transacciones de muestras recientes

La sección Transacciones de muestras modificadas recientemente muestra las transacciones de muestra que se han modificado recientemente. Haga clic en Mostar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de transacciones de muestras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar alguna o todas las secciones a la página inicial de transacciones de muestra:

- Transacciones de muestras creadas recientemente
- Transacciones de muestras modificadas recientemente
- Mis transacciones de muestras creadas recientemente
- Mis transacciones de muestras modificadas recientemente

Para agregar secciones a la página inicial de transacciones de muestra

1. En la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestra:

- Transacciones de muestra (en la página 605)
- Campos de transacción de muestra (en la página 637)
- Gestión de transacciones de muestra (en la página 608)

Gestión de transacciones de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de transacciones de muestra, consulte:

- Creación de una transferencia de muestras (en la página 608)
- Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras (en la página 609)
- Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras (en la página 610)
- Ajuste de transacciones de muestra (en la página 610)
- Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas (en la página 612)
- Visualización de transacciones de desembolso (en la página 612)
- Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra (en la página 613)
- Corrección de discrepancias entre recuentos físicos y electrónicos (consulte Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico en la página 613)
- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)
- Comprobación de firmas electrónicas (en la página 633)
- Supervisión de actividades de muestra (en la página 636)
- Configuración del envío automático de transacciones de muestra (en la página 2059)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos (en la página 184)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

- Transacciones de muestra (en la página 605)
- Cómo trabajar con la página inicial de transacciones de muestra (en la página 605)
- Campos de transacción de muestra (en la página 637)
- Campos de ítem de transacción (en la página 642)

Creación de una transferencia de muestras

Una *transferencia de muestras* es una transacción enviada del tipo Transferencia de salida. Este tipo de transferencia se crea cuando las muestras de productos se intercambian dentro de la compañía. Este procedimiento puede ser utilizado por:

- Un administrador de muestras para enviar pedidos a usuarios finales en el campo
- Usuarios finales para intercambiar muestras entre ellos
- Usuarios finales para enviar muestras a la sede principal

Una vez que se ha enviado la transferencia de muestras en Oracle CRM On Demand, el destinatario recibe una transferencia de muestras del tipo Transferencia de entrada. Después de que el destinatario acuse recibo de la

transacción, Oracle CRM On Demand introduce el nuevo inventario en el recuento de inventario y reduce los ítems de inventario del registro de inventario del remitente.

Antes de comenzar. Para crear una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para crear una transferencia de muestras

1. En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
2. En la página Editar transacciones de muestras, configure Tipo de transacción en Transferencia de salida.

   Transferencia de salida indica que está transfiriendo muestras a otro usuario.
3. Establezca el estado En progreso.
4. Introduzca el nombre de la persona que va a recibir la muestra en el campo Transferir a.
5. Complete los campos que quedan en la página Editar transacción de muestra según necesite (consulte Campos de transacción de muestra (en la página 637) para obtener más información) y haga clic en Guardar.
6. Agregue al menos un detalle del ítem de transacción tal y como se describe en Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra (en la página 613).
7. Agregue o modifique los libros asociados al registro según sea necesario.
8. Haga clic en Enviar.

   Si no hay errores, el estado del nuevo registro de transacción de transferencia de salida cambia a En progreso y Oracle CRM On Demand crea automáticamente un nuevo registro de transacción de destinatario en el que el tipo de transacción es Transferencia de entrada y el estado En progreso.

   Cualquier información de libro asociada a la transacción de salida o a la transacción se copia en la nueva transacción de destinatario.

   El nuevo registro de transacción recibido hereda todos los detalles del ítem de transacción del registro de transferencia de salida.

Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras

Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra. Para obtener más información, consulte Creación de una transferencia de muestras (en la página 608). Las muestras se dirigen a un destinatario, que debe realizar el acuse de recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario en el período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden acusar recibo completo de una transferencia de muestra tal y como se describe en el siguiente procedimiento, o bien realizar un acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras tal y como se describe en Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras (en la página 610).

Cuando se acusa recibo de una transferencia de muestras, si el usuario final no tiene aún registros correspondientes al producto de muestra, lote de muestra o período de inventario asociado al inventario de muestra que se está transmitiendo, Oracle CRM On Demand crea estos registros según corresponda.

Antes de comenzar. Para acusar recibo de una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para acusar recibo completo de una transferencia de muestras

1. Haga clic en Transacciones recibidas en la lista Transacciones de muestras en la página inicial de transacciones de muestra.
2. En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción para la que desee realizar el acuse de recibo.

   La transacción que abra debe ser del tipo Transferencia de entrada y tener el estado En tránsito.

3 Revise los detalles de la transacción y en la sección Ítems de transacción, introduzca valores en los campos Cantidad recibida para reflejar la cantidad de productos recibidos.

   El campo Cantidad enviada muestra la cantidad de ítems enviados y es de sólo lectura.

4 Haga clic en Acuse de recibo.

   Si no existe ninguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, el estado de la transacción pasa a Procesado y se ha realizado el acuse de recibo completo de la transferencia de muestras.

   Si existe alguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, debe tener la opción de cerrar la transacción con una discrepancia, o mantenerla abierta con estado Recibido parcialmente. Para obtener más información, consulte Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras (en la página 610).

NOTA: las cantidades de muestras transferidas no aparecen en los recuentos de inventario de usuarios finales hasta que no realicen el acuse de recibo de las muestras.

Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras

Oracle CRM On Demand admite el movimiento electrónico de inventario de muestra. Para obtener más información, consulte Creación de una transferencia de muestras (en la página 608). Las muestras se dirigen a un destinatario, que deberá acusar recibo de las muestras antes de que Oracle CRM On Demand pueda transferir el nuevo inventario al período de inventario activo del destinatario.

Los usuarios finales pueden realizar el acuse de recibo de una transferencia de muestras tal y como se describe en Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras (en la página 609), o bien de recibo parcial de una transferencia de muestras tal y como se describe en el procedimiento siguiente.

Cuando se acusa recibo de una transferencia de muestras, si el usuario final no tiene aún registros correspondientes al producto de muestra, lote de muestra o período de inventario asociado al inventario de muestra que se está transmitiendo, Oracle CRM On Demand crea estos registros según corresponda.

Antes de comenzar. Para acusar recibo de una transferencia de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para realizar acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras

1 Haga clic en Transacciones recibidas en la lista Transacciones de muestras en la página inicial de transacciones de muestra.

2 En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción para la que desee realizar el acuse de recibo.

   La transacción que abre debe ser del tipo Transferencia de entrada y tener el estado En proceso.

3 Revise los detalles de la transacción y en la sección Ítems de transacción, introduzca valores en los campos Cantidad recibida para reflejar la cantidad de productos recibidos.

   El campo Cantidad enviada muestra la cantidad de ítems enviados y es de sólo lectura.

4 Haga clic en Acuse de recibo.

   Si hay alguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, Oracle CRM On Demand genera automáticamente una transacción de discrepancia con el estado Procesado con discrepancia. Si no existe ninguna diferencia entre las cantidades recibidas y enviadas, Oracle CRM On Demand cambia el estado de la transacción a Procesado y se ha realizado el acuse de recibo completo de la transferencia de muestras.

NOTA: las cantidades de transferencia de muestras no aparecen en los recuentos de inventario de usuarios finales hasta que no han realizado el acuse de recibo de las muestras.

Ajuste de transacciones de muestra

Los representantes de ventas deben realizar el seguimiento de inventario y asegurarse de que se cuentan todas las muestras durante la reconciliación. La función de ajuste permite a los administradores de muestras y usuarios

finales ajustar recuentos de inventarios de muestras ajustando las transacciones de muestras antiguas (las que ya se han procesado). Algunas razones comunes por las que se ajustan transacciones de muestras pasadas son: pérdida o robo del producto, o errores de recuento o en la fecha introducida. Puede agregar productos o ajustar cantidades con cualquier tipo de transacción de muestra (transferencia, perdida, robada, recibida, transacción de dejar muestra, desembolso, etc.). Con los ajustes es posible reconciliar la cantidad original del registro del administrador de cantidades que existe cuando el representante de ventas realiza el recuento del inventario físico.

Puede ajustar cualquier transacción de cualquier tipo que tenga el estado de transacción Procesado. Una vez que se haya procesado una transacción existente, no puede ajustarla de nuevo. Debe crear un nuevo registro de ajuste de inventario. Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente (en la página 611)
- Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario (en la página 611)

Antes de comenzar. Para crear ajustes (transacciones de muestras del tipo Ajuste de inventario), el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras y el de Activar ajuste de muestras.

Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente

Puede ajustar cualquier transacción de cualquier tipo que tenga el estado de transacción Procesado. Una vez que se haya procesado una transacción existente, no puede ajustarla de nuevo. Consulte Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario (en la página 611).

Antes de comenzar. Para ajustar registros de ajuste de inventario existentes, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

Para ajustar un registro de ajuste de inventario existente

1. En la página Lista de transacciones de muestra, abra un tipo de ajuste de inventario que tenga el estado de Procesado.
2. Agregue o modifique los libros asociados al registro, según sea necesario.
3. Haga clic en Ajustar.

   Este paso permite crear una nueva transacción de tipo Ajuste de inventario con un estado En progreso.

   Todos los ítems de línea del ítem de transacción se copian en el nuevo registro. Cualquier información de libro asociada a la transacción original se copia en la nueva transacción.
4. Modifique la información clave de transacción según necesite.

   Para obtener más información sobre los campos de esta sección de la página, consulte Campos de transacciones de muestra (consulte Campos de transacción de muestra en la página 637).
5. Modifique los ítems de transacción según necesite.

   Por ejemplo, puede modificar la cantidad de un detalle del ítem de transacción, agregar un nuevo detalle o suprimir uno existente. Para obtener más información sobre los campos de la sección de la página, consulte Campos del ítem de transacción (consulte Campos de ítem de transacción en la página 642).
6. Haga clic en Enviar para enviar el nuevo registro de transacción de ajuste de inventario.

   Si no da errores, el estado del nuevo registro de transacción de inventario pasa a ser Enviado.

Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario

Para solucionar las discrepancias que haya entre los recuentos electrónicos y físicos del inventario, los usuarios finales y administradores de muestras deben crear y enviar transacciones de ajuste. El registro de los representantes de ventas y administradores de muestras cambia sus transacciones de muestra creando nuevos registros de transacciones de muestra del tipo Ajuste de inventario.

Antes de comenzar. Para crear registros de ajuste de inventario, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

Para crear un nuevo registro de ajuste de inventario

1. En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
2. En la página Editar transacciones de muestras, establezca el Tipo de transacción en Ajuste de inventario.
3. Introduzca una razón en el campo Razón, por ejemplo, Muestras perdidas, Muestras encontradas o Recuento inicial.
4. Complete los campos que quedan en la página Editar transacciones de muestras según necesite y haga clic en Guardar.

   Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte Campos de transacciones de muestras (consulte Campos de transacción de muestra en la página 637).
5. Agregue al menos un detalle del ítem de transacción tal y como se describe en Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra (en la página 613).
6. Haga clic en Enviar.

Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas

Los representantes de ventas pueden registrar cualquier transacción de muestra que consideren que se haya encontrado o perdido en sus inventarios creando registros de transacciones de muestras encontradas o perdidas.

Antes de comenzar. Para crear transacciones de muestras encontradas o perdidas, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

Para crear un nuevo registro de transacción de muestra encontrada o perdida

1. En la página Lista de transacciones de muestra, haga clic en Nueva.
2. En la página Editar transacciones de muestras, establezca el Tipo de transacción en Ajuste de inventario.
3. Introduzca una razón en el campo Razón, por ejemplo, Perdido o Encontrado.
4. Complete los campos que quedan en la página Editar transacciones de muestras según necesite y haga clic en Guardar.

   Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte Campos de transacciones de muestras (consulte Campos de transacción de muestra en la página 637).
5. Agregue al menos un detalle del ítem de transacción.

   Para obtener más información, consulte Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra (en la página 613).
6. Haga clic en Enviar.

Visualización de transacciones de desembolso

Los usuarios finales no pueden crear transacciones de desembolso (transacciones de dejar muestra). Oracle CRM On Demand las genera automáticamente cuando los representantes de ventas dejan muestras durante las visitas de ventas.

NOTA: Los usuarios finales tampoco pueden crear transacciones recibidas. Oracle CRM On Demand genera automáticamente transacciones de transferencia de entrada cuando los representantes de ventas devuelven previamente muestras distribuidas o transferencias de salida a oficinas centrales o a otro representante de ventas.

Antes de comenzar. Para ver transacciones de desembolso, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para ver transacciones de desembolso

1. En la página inicial de transacciones de muestra, haga clic en Transacciones de desembolso en la sección Lista de transacciones de muestra.
2. En la página Lista de transacciones de muestra, despliegue el campo Nombre para abrir la transacción de desembolso que desee ver.
3. En la página de detalles de la transacción de muestra que aparece, revise la información básica de transacción, la información básica del contacto y la información de ítems de transacción.

   Si desea más información sobre los campos de esta página, consulte Campos de transacciones de muestras (consulte Campos de transacción de muestra en la página 637).

   Los usuarios finales no pueden actualizar o cambiar ninguna información en esta página. Para cualquier modificación o corrección que tengan que hacer en una transacción de desembolso, deberán crear una nueva transacción de ajuste de inventario. Consulte Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario (en la página 611).

NOTA: de igual forma, pueden verse las transacciones recibidas seleccionando la opción que corresponda en la lista de transacciones de muestra.

Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra

Utilice la página Editar transacciones de muestras para agregar un detalle de ítem de transacción a una transacción de muestra o para actualizar los datos de un detalle de ítem de transacción en una transacción de muestra.

Antes de comenzar. Para agregar ítems a transacciones de muestras, el rol de usuario debe tener el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para agregar un ítem de transacción a una transacción de muestra

1. En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.
2. En la página Detalle de transacción de muestra, haga clic en Nuevo en la sección Ítems de transacción.
3. En la página Editar ítem de transacción, complete los campos requeridos. A continuación, haga clic en Guardar.

   Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte Campos del ítem de transacción (consulte Campos de ítem de transacción en la página 642).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems de transacción:

- Ítems de transacción (en la página 641)
- Gestión de ítems de transacción (en la página 641)
- Campos de ítem de transacción (en la página 642)

Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico

Para corregir las discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos (como los registra Oracle CRM On Demand al transferir muestras) del inventario, los administradores de muestras y usuarios finales pueden crear y enviar transacciones de ajuste.

La corrección de discrepancias entre el recuento físico y electrónico es también importante para el Proceso de reconciliación del inventario (consulte Proceso de reconciliación de inventarios en la página 599).

Antes de comenzar. Para corregir discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos del inventario, el rol de usuario debe incluir los privilegios Activar operaciones básicas de muestras y Activar ajuste de muestras.

Los administradores de muestras y representantes de ventas pueden utilizar las opciones siguientes para corregir discrepancias entre los recuentos físicos y electrónicos del inventario:

- Crear y enviar una transacción de ajuste de muestra con uno o varios detalles. Para obtener más información, consulte Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario (en la página 611).
- Ajustar los registros de detalles de transacciones introducidas previamente que aún no se han enviado. Para obtener más información, consulte Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente (en la página 611).

Entrega de muestras durante una visita de ventas

Durante una visita de ventas, los representantes de ventas toman muestras de sus inventarios y las distribuyen a médicos, farmacéuticos, clínicas, hospitales y otros contactos. Para ello, deben realizar lo siguiente:

- Contar todas las muestras que se han distribuido.
- Verificar que la muestra es apropiada para el médico y su especialidad.
- Recoger firmas autorizadas para completar la transacción.

Requisitos de los productos para enlazarlos a un registro de visitas. Solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos, Productos detallados o Ítem de solicitud de muestra que cumplan las siguientes condiciones:

- Los productos no están bloqueados para el contacto principal de la visita de ventas. Durante la visita de ventas, el representante de ventas no puede ofrecer al contacto principal de la visita ningún producto que tenga bloqueado, incluida la información de producto, muestras o productos de ítems promocionales que estén bloqueados. Un contacto podría tener bloqueado un producto por motivos corporativos, normativos o legales. Por ejemplo, es posible que una compañía farmacéutica desee evitar que se revelen los detalles de la prueba de un medicamento. Para obtener información sobre el bloqueo de productos para contactos, consulte Productos bloqueados (en la página 708).

  NOTA: si el contacto principal de una visita de ventas tiene bloqueado un producto, el representante de ventas no puede enlazar el producto al registro de visitas, aunque el representante de ventas tenga una asignación para ese producto. Los productos que están bloqueados para el contacto principal de una visita no se pueden seleccionar en la lista de productos que se puede agregar a la visita. Si no hay ningún contacto principal para la visita, no hay ningún producto bloqueado.

- Los productos deben haberse asignado al representante de ventas.
- Los productos deben estar presentes en el inventario del representante de ventas en el caso de las muestras y los ítems promocionales.
- Los productos están activos en la fecha de la visita actual.

Directrices para configurar una visita de ventas. Tenga en cuenta las siguientes directrices a la hora de configurar las visitas de ventas para distribuir muestras o ítems promocionales, o para ofrecer detalles de los productos:

- Asegúrese de que todas las visitas al contacto o el asistente tienen un contacto principal asociado.
- Asegúrese de que todas las visitas al asistente, el contacto o la cuenta tienen una dirección asociada.
- No modifique la información del contacto principal después de crear el registro de visita y definir una distribución de muestra, un ítem promocional, un detalle de producto o una solicitud de muestra.

Antes de comenzar. Para distribuir muestras, solicitar muestras y distribuir ítems promocionales durante una visita de ventas, su rol de usuario debe disponer del privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para distribuir muestras durante una visita de ventas

1. En la página inicial de contactos, abra el contacto al que quiera distribuir muestras.
2. En la página Detalles del contacto, en la sección Visitas, haga clic en Nueva visita o en Visita automática para agregar un nuevo ítem de línea.
   - Si hace clic en Nueva visita, accederá a la página Edición de visita donde debe introducir la mayor parte de la información de forma manual para el nuevo registro de visita.

     Asegúrese de especificar Visita en el campo Tipo. De lo contrario, no encontrará disponibles los siguientes ítems relacionados: Muestras distribuidas, Ítems promocionales, Productos detallados.
   - Al hacer clic en Visita automática, aparecerá la página Detalle de visita, en la que se rellenarán automáticamente los datos de los siguientes campos en el registro de la nueva visita.
     - El campo Estado tiene el valor Planificado.
     - El campo Fecha final tiene un valor igual a la fecha de inicio más 30 minutos.
     - El campo Tipo tiene el valor Visita.
3. En la página Edición de visita o Detalle de visita, realice lo siguiente:
   a. Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.
   b. Introduzca o actualice la información.

      Para obtener más información sobre los campos de las páginas Edición de visita y Detalle de visita, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).
4. Guarde el registro mediante una de las siguientes acciones:
   - En la página Edición de visita, haga clic en Guardar.
   - En la página Detalle de visita, haga clic en Guardar como visita inteligente privada o Guardar como visita inteligente pública.

   Para obtener información, consulte Cómo guardar la información detallada de una visita como una plantilla (consulte Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla en la página 631).
5. A continuación, realice una de las siguientes acciones en la página Detalle de visita, según sea necesario:
   - Agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras o ítems promocionales al registro de la visita principal.

     NOTA: al registro de visitas principal solo se pueden agregar los productos que no están bloqueados para el contacto principal. Los productos que están bloqueados para el contacto principal no se pueden seleccionar en la lista de productos.
   - Agregar ítems de línea de asistentes al registro de la visita principal y, a continuación, agregar información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales al registro de asistentes.

   Para obtener información sobre estas tareas, consulte los siguientes temas:
   - Adición de asistentes a visitas (en la página 616)
   - Adición de varios contactos a visitas a la cuenta (en la página 617)
   - Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619)
   - Enlace de información de muestras distribuidas a visitas (consulte Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas en la página 623)
   - Enlace de información de ítems promocionales a visitas (en la página 626)
   - Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)
6. Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

   Para obtener información, consulte Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las distribuciones de muestra:

- Gestión de asignaciones (en la página 646)
- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes (en la página 229)
- Configuración del número máximo de veces que pueden distribuirse muestras a los contactos (consulte Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región en la página 2056)
- Autorización de contactos para recibir muestras (consulte Autorización de contactos a recibir muestras en la página 2058)

Adición de asistentes a visitas

Un *asistente* es una persona que está presente en una ocasión determinada en una reunión o llamada telefónica. Una visita de cuenta puede tener varios asistentes y cada persona que asista a una visita de cuenta puede tener distintos ítems únicos o interacciones específicas que se encargará de registrar el representante de ventas. La elaboración de informes por cada interacción individual permite al representante de ventas registrar qué ítem de muestra o promocional se ha distribuido y qué información de detalles de productos o solicitudes de muestras se han registrado para cada interacción individual.

Una *visita del asistente* es una visita individual que está asociada a una visita de cuenta. Las visitas del asistente funcionan del igual modo que las visitas a profesionales, excepto por el hecho de estar vinculadas a visitas de cuenta. Las visitas del asistente son registros independientes del tipo Visita del asistente.

Configuración del perfil de acceso para las visitas del asistente

Para acceder a una cuenta principal y agregar asistentes a ésta, sus perfiles de acceso deben estar configurados de forma adecuada. La tabla siguiente muestra la configuración del nivel de acceso para el tipo de registro de información relacionada con una visita del asistente que permite acceder a las visitas del asistente en una cuenta principal. Esta configuración es necesaria en el perfil de acceso predeterminado y en el perfil de acceso del propietario. Cuando el nivel de acceso está configurado para el tipo de registro de información relacionada con visitas del asistente, las visitas del asistente tendrán el mismo comportamiento que otras visitas (visitas de cuenta o de contacto) dentro del entorno de una visita. No obstante, el nivel de permiso máximo del que pueden disponer las visitas del asistente está limitado al permiso que se haya definido en la actividad principal. Para obtener más información sobre los perfiles de acceso, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 1531) y Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).

Tipo de registro	Tipo de registro de información relacionada	Nivel de acceso
Actividad	Visitas del asistente	Ver

NOTA: las visitas del asistente tienen un nivel terciario dentro de una cuenta y un nivel secundario con respecto a la visita de cuenta (que es un tipo de actividad). Por lo tanto, el acceso a las visitas del asistente debe configurarse en la sección de información relacionada con los tipos de registro Actividad.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un asistente a una visita.

Para agregar un asistente a una visita

1. Vaya a la página inicial de cuentas y seleccione la cuenta que desee.

   Para obtener información sobre la selección de registros, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta, desplácese hasta la sección de visitas y abra el registro de visitas de la cuenta en el que desee agregar un asistente.
3. En la página Detalle de visita, haga clic en Nueva visita en la sección de Asistentes.

NOTA: si no puede ver la sección Asistentes en la página Detalles, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Asistentes al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

4 En la página Detalle de visita, realice lo siguiente:

a Para rellenar el registro de la nueva visita con información de una plantilla de visita inteligente existente, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo de la visita inteligente y seleccione la visita inteligente.

b Introduzca o actualice la información, según sea necesario. No obstante, tenga en cuenta lo siguiente:

- El valor del campo Tipo de visita, que es de solo lectura, es Visita con asistente de forma predeterminada.
- La información de la cuenta se rellena a partir de los datos de la visita de cuenta.
- La información de la dirección se rellena a partir de los datos de la visita de cuenta.
- Debe utilizar el campo Contacto principal para seleccionar el contacto que vaya a asistir a la visita de cuenta.

Para obtener más información sobre los campos de esta página, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea. Campos personalizados que el administrador de la compañía ha guardado en la plantilla Visita inteligente.

5 Haga clic en Guardar para guardar el registro de asistentes.

6 En la página Detalles de asistentes, introduzca la información de detalles de productos, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales del registro de asistentes, como se indica en los temas siguientes:

- Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619)
- Enlace de información de muestras distribuidas a visitas (consulte Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas en la página 623)
- Enlace de información de ítems promocionales a visitas (en la página 626)
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)

NOTA: a la página Detalle de asistente solo se pueden agregar productos que no estén bloqueados para el contacto principal. Los productos que están bloqueados para el contacto principal no se pueden seleccionar en la lista de productos.

7 Cuando haya finalizado, haga clic en Volver a Detalle de visita.

En la sección Asistentes figurará ahora el asistente recién agregado.

8 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

Para obtener más información, consulte Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario.

Adición de varios contactos a visitas a la cuenta

Una visita a la cuenta puede contener varios contactos. Puede crear automáticamente una visita del asistente para cada contacto, mediante la función Generar visitas de Oracle CRM On Demand, que permite reducir el número de pulsaciones de teclas al crear visitas. Esta función también proporciona información coherente para las secciones de información relacionada Contactos y Visitas del asistente de la visita a la cuenta.

Consideraciones antes de agregar varios contactos a una visita a la cuenta

Antes de agregar varios contactos a una visita a la cuenta, mediante este procedimiento, considere lo siguiente:

- Los contactos seleccionados están asociados a la visita a la cuenta a menos que el contacto tenga establecido el campo Código de motivo bloqueado. Si el contacto tiene establecido Código de motivo bloqueado, el contacto no se agrega a la visita a la cuenta ni se genera una visita del asistente, y Oracle CRM On Demand muestra un mensaje que indica que el contacto está bloqueado. Para obtener más información sobre el bloqueo de contactos, consulte Bloqueo de contactos (en la página 335).
- Para cada contacto que no esté bloqueado, Oracle CRM On Demand genera una visita del asistente cuando selecciona Generar visitas en la página Detalle de visita a la cuenta. Las visitas del asistente generadas están visibles en la ficha Visita del asistente de la página Detalle de visita a la cuenta. Las visitas del asistente generadas tienen los campos Fecha, Hora, Duración, Cuenta, Dirección, Estado y Asunto rellenos a partir de la visita a la cuenta principal.
- Puede ver la correlación entre la visita del asistente y la lista de contactos de la visita a la cuenta de la siguiente forma:
  - Si el contacto se quita o se elimina, la visita del asistente también se quita o se elimina.
  - Si la visita del asistente se quita o se elimina, el contacto también se quita o se elimina, siempre que la visita a la cuenta no tenga el estado Firmado, Presentado o Completado.
- Si los contactos se fusionan en el flujo de interfaz de usuario de la visita a la cuenta, Oracle CRM On Demand quita las visitas del asistente para el contacto secundario.
- Si ha proporcionado información detallada de productos, mediante la sección de información relacionada Productos detallados o Productos disponibles para detalle en la visita a la cuenta, las visitas del asistente individuales se rellenan con la misma información detallada de producto cuando se crean las visitas mediante Generar visitas.
- Si ha documentado las muestras distribuidas, los ítems promocionales distribuidos o los productos detallados para una visita, pero no ha presentado la visita, y si se asocia un registro de producto bloqueado al contacto, la presentación de la visita continúa sin errores. El producto debe estar bloqueado la primera vez que se distribuye la muestra o el ítem promocional o que se crean los detalles del producto para que el producto esté bloqueado para informes de visitas. Si ya ha introducido el ítem en Oracle CRM On Demand y ha bloqueado el producto, el procesamiento de la visita continúa correctamente. Para obtener más información sobre el bloqueo de productos, consulte Productos bloqueados (en la página 708).

Antes de comenzar. La persona que realiza este procedimiento, normalmente un administrador de la compañía o un representante de servicio de campo, necesita el privilegio Visitas: Habilitar detallado de visitas y acceso a los registros Visita a la cuenta, Visita al contacto y Visita del asistente en los perfiles de acceso.

Para agregar varios contactos a una visita a la cuenta

1. Vaya a la página inicial de cuentas y seleccione la cuenta que desee.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar registros, consulte Búsqueda de registros.
2. En la página Detalles de la cuenta, desplácese hasta la sección de visitas y abra el registro de visitas de la cuenta en el que desee agregar un asistente.
3. En la página Detalle de visita a la cuenta, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada Contactos y, en la ventana Buscar contactos, seleccione los contactos que participan en la visita y, a continuación, haga clic en Aceptar cuando haya terminado de seleccionar los contactos.

   NOTA: si la sección Contactos no está visible en la página Detalles de la visita, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Contactos al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

4 En la página Detalle de visita a la cuenta o cualquiera de la páginas Detalle de visita del asistente generadas, introduzca la información de productos detallados, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales, como se indica en los temas siguientes:
   - Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619)
   - Enlace de información de muestras distribuidas a visitas (consulte Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas en la página 623)
   - Enlace de información de ítems promocionales a visitas (en la página 626)
   - Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)

   NOTA: a la página Detalle de asistente solo puede agregar productos que no estén bloqueados para el contacto principal de la visita. Los productos que están bloqueados para el contacto principal no se pueden seleccionar en la lista de productos.

5 Cuando haya finalizado, haga clic en Volver a Detalle de visita.

   La sección Contactos muestra los contactos recién agregados.

6 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

   Para obtener más información, consulte Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario.

Enlace de información detallada de un producto a visitas

Para enlazar información detallada de un producto a visitas, puede:

- Agregar información detallada de un producto a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de los detalles del producto a cada registro de asistente

  Los asistentes se agregan a una visita de cuenta con el fin de poder llevar un seguimiento de la información de detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales de cada persona que asista a la reunión.

Para obtener más información sobre cómo asociar información detallada de productos a información de mensajería de producto estructurada (SPM), consulte Asociación de objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados a productos detallados en una visita de venta (en la página 692).

Este procedimiento describe cómo enlazar información detallada de un producto a un registro de visita.

Consideraciones a la hora de utilizar la sección de información relacionada Productos detallados o la sección de información Productos disponibles para detalle

Este tema describe las consideraciones que deben tenerse en cuenta a la hora de utilizar la sección de información Productos disponibles para detalle o la sección de información Productos detallados para enlazar la información detallada de los productos a las visitas:

- Sección de información relacionada Productos disponibles para detalle

  Productos disponibles para detalle proporciona una lista de productos que el representante de ventas puede detallar a los clientes. La lista se basa en los registros de asignación del representante de ventas. Los administradores pueden personalizar la sección Productos disponibles para detalle para eliminar la lista de opciones Indicación, agregar el registro Indicación de producto, agregar nuevos campos y utilizar diseños de página personalizados. Además, los administradores pueden incluir sus propios campos personalizados como con otras secciones de información relacionada de Oracle CRM On Demand. En la versión 24 y anteriores, la lista de opciones Indicación era un campo obligatorio, junto con el campo Prioridad. Este requisito ya no se aplica.

  NOTA: los objetos del plan de mensajería que admiten mensajería de producto estructurada no se pueden enlazar a Productos disponibles para detalle.

- Sección de información relacionada Productos detallados

  Si su compañía desea documentar los objetivos de las visitas, los objetivos de las siguientes visitas y los resultados, utilice la sección de información relacionada Productos detallados en lugar de Productos disponibles para detalle.

  Productos detallados siempre ha proporcionado un menú de selección de todos los productos de tipo Detalle en la que el representante de ventas podía elegir qué productos incluir en la sesión de detalle. Proporciona un filtro administrativo que permite que el representante de ventas únicamente vea los productos que tiene asignados. La sección de información relacionada Productos detallados se puede personalizar completamente ya que los administradores pueden agregar nuevos campos según sea necesario. Los administradores pueden agregar el tipo de registro Indicación de producto a Productos detallados y sustituir la lista de opciones Indicación opcional. Productos detallados también admite los tipos de registro y la información de mensajería de producto estructurada.

Para obtener más información sobre la personalización de Oracle CRM On Demand, consulte Personalización de aplicaciones (en la página 1304).

Acerca de la sincronización de campos de producto en registros de productos detallados, ítems del plan de mensajería, relaciones del plan de mensajería y respuesta al mensaje

El campo Producto de los registros de información relacionada Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería y Respuesta al mensaje (registros PCD relacionados) se debe asociar a un producto disponible del registro principal Productos detallados. Al asociar un producto de los registros PCD relacionados mediante el selector Búsqueda, éste muestra solo los productos disponibles en el registro principal Productos detallados. Sin embargo, después de terminar la asociación del campo Producto del registro Productos detallados con los registros PCD relacionados, un usuario puede cambiar posteriormente el producto principal en el registro Productos detallados. Por consiguiente, los registros secundarios PCD relacionados guardados anteriormente que se han aplicado con el mismo producto que en el registro Productos detallados ahora están sin sincronizar. Por este motivo, no actualice el campo Producto de un registro Productos detallados después de asociar el producto a los registros PCD relacionados.

Acerca de las reglas de administración del proceso para bloquear registros de actividad y registros de productos detallados de visita

Mediante la administración del proceso de Oracle CRM On Demand, el administrador puede crear las siguientes reglas de bloqueo de registros:

- Una regla para bloquear un registro de actividad junto con sus registros secundarios
- Una regla para bloquear un registro de productos detallados de visita junto con sus registros secundarios

En este caso, al presentar un registro de actividad de visita, Oracle CRM On Demand sincroniza el estado del registro de productos detallados de visita y el estado del registro de actividad de visita. Cuando la actividad de visita se marca como Presentada, Oracle CRM On Demand también marca el registro Productos detallados como Presentado. Si la regla de bloqueo de administración del proceso para la actividad en la que el estado está establecido en Presentada bloquea los registros secundarios de actividad, se recomienda utilizar también una regla de bloqueo de administración del proceso similar para los productos detallados de visita cuando su estado esté establecido en Presentado. Para obtener más información sobre la configuración de reglas de bloqueo de registros para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

De importante consideración para las operaciones en la sección de información relacionada Productos detallados

Debido a la naturaleza única de la función Productos detallados, realice siempre las operaciones relacionadas con los productos detallados de la sección de información relacionada Productos detallados en una página Detalles de la llamada. Puede realizar operaciones de productos detallados desde estas ubicaciones:

- (Recomendado) La sección de información relacionada Productos detallados en una página de Detalles de la llamada, que admite cuatro operaciones: Nuevo, Editar, Editar en línea y Eliminar. Las cuatro operaciones generan un XML de Cola de evento de Integración (IEQ) que incluye el registro de la Actividad principal.
- (No recomendada) La página de detalles Productos detallados, que se muestra al hacer clic en el nombre del producto en la sección de información relacionada Productos detallados, admite tres operaciones: Editar, Editar en línea y Eliminar. Las tres operaciones generan un XML de IEQ que no incluye el registro de la actividad principal. Si realiza estas operaciones desde la página de detalles Productos detallados, las acciones de flujo de trabajo que haya configurado utilizando estas operaciones y otras acciones que dependen del XML de IEQ generado pueden tener un comportamiento imprevisto.

Para enlazar la información detallada de un producto a este registro de visita

1. En la página Detalle de visita o Detalles de asistente, desplácese hasta la sección Productos disponibles para detalle o la sección Productos detallados, y realice una de las siguientes acciones:

   NOTA: si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

   - En la sección Productos disponibles para detalle, introduzca la información requerida en los campos Indicación, Prioridad (opcional) y Asuntos (opcional).

     Sólo los productos del tipo de categoría Productos detallados que no están bloqueados para un contacto principal, que se han asignado al representante de ventas y que estén activos en la fecha actual, se pueden ver en la lista de productos disponibles y enlazar al registro de visita.

     Para obtener información sobre los campos, consulte la tabla al final de este tema.
   - En la sección Productos detallados, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de productos detallados.

     Para obtener información sobre los campos, consulte la tabla al final de este tema.

     NOTA: si el administrador de la compañía ha definido el valor Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas, en el selector Producto sólo aparecen los productos asignados al representante de ventas. Para obtener más información, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057).

     NOTA: los campos de Productos detallados se copian en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

   Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.
2. Guarde el registro.
3. Repita estos pasos 1 a 2, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de productos detallados al registro de la visita.
4. Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

   Para obtener información, consulte Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario.

Campo	Descripción
Información básica detallada sobre el producto	

Campo	Descripción
Categoría de producto	(Solo lectura) La categoría de producto que define el administrador de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes: ■ Muestras distribuidas ■ Ítem promocional distribuido ■ Productos detallados
Producto	(Obligatorio) El nombre del producto (por ejemplo, un dispositivo médico) tratado o demostrado al cliente. Seleccione el ítem mediante el selector de búsqueda. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía (consulte Configurar los productos de la compañía en la página 2029) y Campos de producto (en la página 643). Solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos, Productos detallados o Ítem de solicitud de muestra que cumplan las siguientes condiciones: ■ Los productos no están bloqueados para un contacto principal. ■ Los productos se han asignado al representante de ventas y el administrador de la compañía ha establecido el ajuste Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas. Para obtener más información, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057). ■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual.
Prioridad	Campo opcional para el cliente.
Indicación	Condición a la que va dirigida el producto. Algunos ejemplos son: Alergia, Asma, Arritmia, Fallo cardíaco, etc. Utilice la lista desplegable para seleccionar una indicación. Antes de la versión 23, el campo Indicación era un campo predeterminado como obligatorio. Sin embargo, para la versión actual, este campo ya no es obligatorio. No obstante, si su compañía ha personalizado el diseño de la página para la categoría Productos detallados de la versión 23, el campo de lista de opciones Indicación continúa siendo obligatorio para esos diseños personalizados. Para cambiar este campo a No necesario, el administrador de la compañía debe anular la selección de la casilla de verificación Obligatorio para el campo que se configuró en el diseño de página personalizado para los detalles del producto. Para obtener más información sobre la configuración del campo, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).
Asuntos	Este campo es opcional para el cliente. Algunos ejemplos son: Efectos secundarios, Eficacia, Costo frente a genéricos, Precio, etc. Utilice la lista desplegable para seleccionar un factor.
NOTA: los siguientes campos no están disponibles de manera predeterminada. Sin embargo, el administrador de la compañía puede agregarlos al diseño de página Detalles del producto. Para obtener más información, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).	

Campo	Descripción
Producto detallado	Este valor se establece en el mismo valor que el campo Producto. Al cambiar este valor con el selector Búsqueda, se cambia el campo Producto al mismo valor.
Ítem del plan de mensajería principal	Ítem del plan de mensajería designado como mensaje principal para el producto detallado.
Relaciones del plan de mensajes principal	Registro de relaciones de ítem del plan de mensajería designado como principal para el producto detallado.
Respuesta al mensaje principal	Respuesta al mensaje designada como principal para el producto detallado.
Tipo	Es la categoría Productos detallados. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. Los valores predeterminados de Tipo son Respuesta al mensaje, Resultado, Objetivo de la visita y Objetivo de la siguiente visita. Sin embargo, el administrador de la compañía también puede agregar más tipos si lo cree necesario. La selección de un tipo puede dar como resultado un diseño de página diferente del diseño de página predeterminado para el tipo de registro Productos detallados, si el administrador ha configurado los diseños dinámicos de página para este tipo de registro. Por ejemplo, si selecciona Objetivo de la visita, podrá obtener un diseño de página de objetivo de la visita, si lo ha configurado el administrador. Para obtener más información sobre la configuración de diseños dinámicos de páginas de este tipo de registro, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431) y los temas relacionados con los diseños de páginas en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Indicación del producto	Combinación de un síntoma o enfermedad y el producto o medicamento concreto que alivia el síntoma o la enfermedad que normalmente detalla el representante de ventas farmacéuticas durante una visita a un médico. Para obtener más información, consulte Indicaciones del producto (en la página 697).
Notas de detalle	Información adicional sobre el producto detallado. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.

Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas

Para enlazar información detallada de muestras distribuidas a visitas, puede:

- Agregar información de muestras distribuidas a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de muestras distribuidas a cada registro de asistente

  Los asistentes se agregan a una visita de cuenta principal con el fin de poder llevar un seguimiento de la información sobre detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales para cada persona que asista a la reunión.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar información de muestras distribuidas a un registro de visita.

Antes de comenzar. Para distribuir muestras durante una visita de ventas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de visita

1 En la página Detalle de visita o Detalles de asistente, desplácese hasta la sección Muestras disponibles para distribuir o la sección Muestras distribuidas, y realice una de las siguientes acciones:

NOTA: si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

- En la sección Muestras disponibles para distribuir, introduzca la información requerida en el campo Cantidad.

  Sólo los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas que no están bloqueados para el contacto principal, que se han asignado y están presentes en el inventario del representante de ventas, se pueden ver en la lista de muestras disponibles y enlazar al registro de la visita.
- En la sección Muestras distribuidas, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de muestras distribuidas.

  NOTA: si el administrador de la compañía ha definido el valor Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas, en el selector Producto sólo aparecen los productos asignados al representante de ventas. Para obtener más información, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057).

NOTA: os campos de muestras distribuidas se copian en el nuevo registro al crear el registro de una nueva visita desde una plantilla de visita inteligente, *excepto* el campo Número de lote (#).

Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.

En la tabla siguiente se describen algunos de los campos.

Campo	Descripción
Información básica de muestras distribuidas	
Categoría de producto	(Solo lectura) La categoría de producto que define el administrador de productos de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes: ■ Muestras distribuidas ■ Ítem promocional distribuido ■ Productos detallados
Producto	(Obligatorio) Nombre de la muestra del producto (por ejemplo, una medicina nueva introducida en el mercado) distribuida al contacto. Seleccione el ítem mediante el selector de búsqueda. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía (consulte Configurar los productos de la compañía en la página 2029) y Campos de producto (en la página 643). Solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos, Productos detallados o Ítem de solicitud de muestra que cumplan las siguientes condiciones: ■ Los productos no están bloqueados para un contacto principal. ■ Los productos se han asignado al representante de ventas y el administrador de la compañía ha establecido el ajuste Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas. Para obtener más información, consulte

Campo	Descripción
	Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057). ■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual.
Nº de lote	Número de lote del producto de muestra seleccionado. **NOTA:** este campo es importante sólo si se utilizan los números de lote para realizar el seguimiento de muestras en el inventario. Cuando se agrega o actualiza un registro de distribución de muestra, sólo pueden introducirse en este campo los lotes de muestras que tienen la casilla de verificación Inventario por lote marcada. Para obtener más información, consulte Lotes de muestra (en la página 653) y Campos de lote de muestra (en la página 655).
Cantidad	Número de ítems de muestra distribuidos al contacto. El valor debe estar comprendido entre 1 y 9998. Si realiza una de las acciones siguientes, se mostrará un mensaje de advertencia: ■ Introduce un valor superior al que figura en el campo Máximo por visita. ■ Introduce un valor que supera la cantidad máxima de productos que se puede distribuir a un contacto dentro del período de asignación o falta menos de un 10% para alcanzarla.
Máximo por visita	(Solo lectura) La cantidad máxima de un producto que se permite distribuir por visita.
Máximo por asignación	(Solo lectura) La cantidad máxima de un producto que se permite distribuir dentro del período de asignación.
Asignación - Suma calculada de cantidad	(Solo lectura) La cantidad total de productos distribuidos hasta el momento durante el periodo de asignación.

1. Guarde el registro.

   Si todas las condiciones siguientes se cumplen al hacer clic en Guardar, Oracle CRM On Demand genera una transacción de Desembolso con un ítem de línea para cada muestra distribuida de la visita y envía la transacción de desembolso para que se actualice el inventario de muestras. Si se realiza de forma correcta la transacción de desembolso, Oracle CRM On Demand cambia el estado a Enviado.

   - Las muestras permanecen en el inventario de muestras durante el período que indica la fecha y hora de la visita.
   - El período en el que las muestras se registran es un período no reconciliado. Si el período es reconciliado aparece un mensaje de error.
   - Se especifica un número de lote válido para las muestras distribuidas de las que se realiza un seguimiento a través de números de lotes.
   - El valor de la cantidad que introduce no es mayor que la cantidad máxima permitida de distribución en una visita.
   - La cantidad máxima que se permite distribuir durante el período de asignación no se ha excedido al introducir la cantidad del valor.
2. Repita estos pasos 1 a 2, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de muestras distribuidas al registro de la visita.
3. Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

Para obtener información, consulte Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario.

Enlace de información de ítems promocionales a visitas

Para enlazar información ítems promocionales a visitas, puede:

- Agregar información de ítems promocionales a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de ítems promocionales en cuestión a cada registro de asistente

  Los asistentes se agregan a una visita de cuenta principal con el fin de poder llevar un seguimiento de la información sobre detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales para cada persona que asista a la reunión.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita.

Antes de comenzar. Para distribuir ítems promocionales durante una visita de ventas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing al registro de visita

1. En la página Detalle de visita o Detalles de asistente, desplácese hasta la sección Ítems promocionales disponibles para distribuir o la sección Ítems promocionales, y realice una de las siguientes acciones:

   NOTA: si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

   - En la sección Ítems promocionales disponibles para distribuir, introduzca la información requerida en el campo Cantidad.

     Sólo los productos del tipo de categoría Ítem promocional distribuido que no están bloqueados para un contacto principal, que se han asignado y están presentes en el inventario del representante de ventas, se pueden ver en la lista de ítems promocionales disponibles y enlazar al registro de la visita.
   - En la sección Ítems promocionales, haga clic en Nuevo e introduzca la información necesaria en la página de edición de ítems promocionales distribuidos.

     NOTA: si el administrador de la compañía ha definido el valor Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas, en el selector Producto sólo aparecen los productos asignados al representante de ventas. Para obtener más información, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057).

   Para obtener información sobre los campos de ítems promocionales, consulte la tabla de descripciones de campo al final de este procedimiento.

   Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.

   NOTA: los campos de Ítem promocional distribuido se copian en el nuevo registro al crear un registro de nueva visita desde una plantilla de visita inteligente.

2. Guarde el registro.

   Si todas las condiciones siguientes se cumplen al hacer clic en Guardar, Oracle CRM On Demand genera una transacción de desembolso con un ítem de línea para cada ítem promocional distribuido en la visita y envía la transacción de desembolso para que se actualice el inventario de muestras. Si se realiza de forma correcta la transacción de desembolso, Oracle CRM On Demand cambia el estado a Enviado.

- Todos los ítems promocionales de muestra permanecen en el inventario de muestras durante el período que indica la fecha y hora de la visita.
- El período en el que los ítems promocionales se registran es un período no reconciliado. Si el período es reconciliado aparece un mensaje de error.
- Se especifica un número de lote válido para los ítems promocionales distribuidos de los que se realiza un seguimiento a través de números de lotes.
- El valor de la cantidad que se introduzca no debe superar la cantidad máxima permitida de distribución en una visita.
- El valor de cantidad que introduzca no se debe superar la cantidad máxima que está permitido distribuir durante el período de asignación.

3 Repita estos pasos 1 a 2, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de ítems promocionales al registro de la visita.

4 Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

Para obtener información, consulte Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario.

Campo	Descripción
Información básica de ítem promocional distribuido	
Producto	(Obligatorio) Nombre del ítem promocional (por ejemplo, un bolígrafo o una pelota de golf) o ítem educativo (por ejemplo, un libro blanco o un manual) distribuido al contacto. Seleccione el ítem mediante el selector de búsqueda. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía (consulte Configurar los productos de la compañía en la página 2029) y Campos de producto (en la página 643). Solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos, Productos detallados o Ítem de solicitud de muestra que cumplan las siguientes condiciones: ■ Los productos no están bloqueados para un contacto principal. ■ Los productos se han asignado al representante de ventas y el administrador de la compañía ha establecido el ajuste Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas. Para obtener más información, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057). ■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual. **NOTA:** después de la versión 22, el selector Búsqueda del campo Producto busca productos y no asignaciones, como en las versiones anteriores.
Categoría de producto	(Solo lectura) La categoría de producto que define el administrador de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes: ■ Muestras distribuidas ■ Ítem promocional distribuido ■ Productos detallados
Fecha de visita	(Solo lectura) Fecha de la visita al cliente.

Campo	Descripción
Cantidad	Número de ítems promocionales o educativos distribuidos al contacto. El valor debe estar comprendido entre 1 y 9998. Si realiza una de las acciones siguientes, se mostrará un mensaje de advertencia: ■ Introduce un valor superior al que figura en el campo Máximo por visita. ■ Introduce un valor que supera la cantidad máxima de productos que se puede distribuir a un contacto dentro del período de asignación o falta menos de un 10% para alcanzarla.
Máximo por asignación	(Solo lectura) Cantidad máxima de ítems promocionales que pueden distribuirse durante el periodo de asignación.
Máximo por visita	(Solo lectura) Cantidad máxima de ítems promocionales que está permitido distribuir en una visita.
Asignación - Suma calculada de cantidad	(Solo lectura) La cantidad total de ítems promocionales distribuidos hasta el momento durante el periodo de asignación.

Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas

Para enlazar información de solicitudes de muestras a visitas, puede:

- Agregar información de solicitudes de muestras a una visita principal
- Agregar asistentes a la visita principal y, a continuación, agregar la información de solicitudes de muestras a cada registro de asistente

  Los asistentes se agregan a una visita de cuenta con el fin de poder llevar un seguimiento de la información de detalles del producto, muestras distribuidas, solicitudes de muestras e ítems promocionales de cada persona que asista a la reunión.

  NOTA: también puede utilizar las páginas de pedidos para crear y actualizar ítems de pedidos de productos. Si personaliza la página Detalle de pedido agregando un nuevo campo, éste también estará disponible en la página Solicitud de muestra. Para obtener información sobre los ítems de pedido, consulte Creación de un ítem de pedido para productos (consulte Creación de un ítem de pedido de productos en la página 704).

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar información de solicitudes de muestras a un registro de visita.

NOTA: en las versiones de Oracle CRM On Demand anteriores a la versión 22, era posible introducir un registro de ítem de solicitud de muestra sin necesidad de utilizar un registro de solicitud de muestra principal asociado al utilizar los servicios web o la función de importación. Sin embargo, desde la Versión 22, al introducir registros de ítem de solicitud de muestras mediante los servicios Web o la función de importación, deberá especificar el ID de solicitud de muestra de la solicitud de muestra principal a fin de proporcionar el contexto para el ítem de solicitud de muestra. En la interfaz de usuario de Oracle CRM On Demand, puede crear un ítem de solicitud de muestra sólo desde una solicitud de muestra principal en el contexto de una visita. Además, las reglas de bloqueo de productos no se siguen cuando los ítems de solicitudes de muestra se insertan o actualizan mediante los servicios web o la función de importación.

NOTA: el procesamiento de productos bloqueados no se admite en ítems de solicitudes de muestra cuando se utilizan flujos de trabajo en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Acerca de los flujos de trabajo del ítem de solicitud de muestra y de las reglas de productos bloqueados (en la página 712).

Antes de comenzar. Para solicitar muestras durante una visita de ventas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para enlazar información de solicitudes de muestras a un registro de visita

1. En la página Detalle de visita o Detalle de asistente, haga clic en Nueva en la sección Solicitud de muestra.

   Para acceder a la página Detalles de asistente, vaya a la sección Asistentes de la página Detalle de visita y abra el registro de asistente que desee.

   NOTA: si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2. En la página Editar solicitud de muestras, especifique la información necesaria para la solicitud de muestras.

   Para obtener información sobre los campos de solicitudes de muestras, consulte Campos de solicitudes de muestra (consulte Campos de solicitud de muestra en la página 669).

3. Guarde el registro de la solicitud de muestra.
4. En la página Detalle de solicitud de muestra, vaya a la sección Ítems de solicitud de muestra.

   NOTA: si no puede ver la sección que desea ver en la página, haga clic en el enlace Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

5. En la sección Ítem de solicitud de muestra:
   a. Haga clic en Nuevo para agregar un ítem de solicitud de muestra por cada muestra de producto solicitada.

      NOTA: si el administrador de la compañía ha definido el valor Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas, en el selector Producto sólo aparecen los productos asignados al representante de ventas. Para obtener más información, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057).

   b. En la página Edición de ítem de solicitud de muestra, introduzca la información necesaria para el ítem de solicitud de muestra.

      En la tabla que se encuentra al final de este procedimiento, se proporciona información adicional en relación con algunos campos de un ítem de solicitud de muestra.

   c. Guarde el registro del ítem de la solicitud de muestra.
   d. Agregue ítems de la solicitud de muestra adicionales si es preciso.
6. Repita los pasos 1 a 5 para agregar más ítems de línea de solicitudes de muestra al registro de visita.
7. Cuando haya finalizado, haga clic en Enviar para enviar la información detallada de la visita para su procesamiento.

   Para obtener más información, consulte Envío de información detallada de una visita para el seguimiento de inventario.

Campo	Descripción
Número de ítem de pedido	(Necesario) Campo numérico que representa un ítem de pedido.
Cantidad	(Necesario) Número de muestras solicitadas. Debe ser un entero positivo que no sea cero. Oracle CRM On Demand muestra un mensaje de advertencia si introduce uno de los siguientes valores: ■ Un valor que sea superior al establecido en el campo Cantidad máxima en el registro Asignación. ■ Un valor que sea superior o sea el 10% más que el establecido en el campo Máxima cantidad por cliente en el registro Asignación.

Campo	Descripción
Producto	(Obligatorio) Nombre que recibe el producto. Active la casilla de verificación situada junto a cada producto que desee solicitar. Para obtener más información sobre la configuración de productos, consulte Configuración de productos de la compañía (consulte Configurar los productos de la compañía en la página 2029) y Campos de producto (en la página 643). Solo se pueden enlazar a un registro de visita los productos del tipo de categoría Muestras distribuidas, Ítems promocionales distribuidos, Productos detallados o Ítem de solicitud de muestra que cumplan las siguientes condiciones: ■ Los productos no están bloqueados para un contacto principal. ■ Los productos se han asignado al representante de ventas y el administrador de la compañía ha establecido el ajuste Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas. Para obtener más información, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057). ■ Los productos están activos en la fecha de la visita actual.
Pedido	(Necesario) Este campo especifica el pedido principal de la solicitud de muestra. De manera predeterminada, este campo es de sólo lectura, pero se puede personalizar como no de sólo lectura. Para obtener información sobre la personalización, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Información adicional	

Campo	Descripción
Estado	(Necesario) El valor predeterminado de este campo es Pendiente. Al enviar un pedido de solicitud de muestra de productos, el valor de este campo cambia a Enviado. Estos son los valores posibles de este campo: ■ Nuevo ■ Abierto ■ Reservado ■ En tránsito ■ Recibido parcialmente ■ Enviado parcialmente ■ Pendiente ■ Enviado ■ Facturado ■ Pagado ■ Instalado ■ Cerrado ■ Cancelado ■ Retenido ■ Peligro ■ Real ■ Aprobado ■ Previsto ■ Rechazada ■ En espera de aprobación ■ Finalizado ■ Enviado ■ - ■ Recogido ■ Anomalía de crédito ■ Factura del evento ■ Sin éxito ■ Pedido pendiente ■ En progreso ■ Procesado ■ Recibido ■ Firmado ■ Anulado

Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla

El procedimiento siguiente describe cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla.

Para guardar la información de detalle de una visita como plantilla

- En la página Detalle de visita, haga clic en el botón correspondiente:
  - **Guardar como visita inteligente privada**.No permite que otros usuarios accedan a la plantilla.

- **Guardar como visita inteligente pública**.Agrega la plantilla a la lista para que la puedan utilizar otros usuarios.

  NOTA: cada vez que haga clic en el botón, el registro se guardará como visita inteligente individual. Oracle CRM On Demand permanece abierto en esta página.

Envío de información de detalle de una visita para el seguimiento de inventario

El siguiente procedimiento describe cómo enviar información de detalle de la visita para el seguimiento del inventario.

NOTA: si el registro de llamadas no contiene una región de permiso de contacto válida o un registro de firma asociado y las comprobaciones de validación de estas condiciones las ha configurado el administrador en la página Preferencias relacionadas con Life Science, Oracle CRM On Demand mostrará un mensaje de error y evitará el envío de la llamada. Para obtener información sobre las preferencias relevantes, consulte la información sobre Activar validación de región de permiso de contacto y Activar validación de firma en Establecimiento de preferencias relacionadas con Life Sciences (consulte Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences en la página 2054).

Acerca de la presentación de visitas del asistente y visitas a la cuenta

En las versiones de Oracle CRM On Demand anteriores a la 24, si presentaba información de visita del asistente, Oracle CRM On Demand no permitía presentar información de visita a la cuenta relacionada y la visita a la cuenta permanecía con un estado ambiguo independientemente de si la visita a la cuenta contenía ítems del inventario y una firma válida. Sin embargo, en la versión 24, la función de presentación de la visita a la cuenta se ha mejorado de la siguiente forma:

- Puede presentar una visita a la cuenta independientemente del estado de cualquier visita del asistente asociada.
- Incluso si una visita a la cuenta ya está marcada como Presentada, al hacer clic en Enviar en la página Detalle de visita, no se produce un error y Oracle CRM On Demand sigue comprobando las visitas del asistente secundarias y presentándolas si aún no se han presentado.
- Si una visita a la cuenta no está marcada como Presentada, al hacer clic en Enviar en la página Detalle de visita, se presenta esa visita a la cuenta y todas las visitas del asistente asociadas que no tienen el estado Presentada sin generar un error.
- Si la visita a la cuenta y todas las visitas del asistente están marcadas como Presentada y si hace clic en Enviar en la página Detalle de visita, Oracle CRM On Demand no genera un error, pero no continúa con el procesamiento de visitas para que no se creen registros duplicados.

Para enviar la información de Detalle de visita para la realización del seguimiento de inventario

- Una vez introducida toda la información y guardada en la página Detalle de visita, haga clic en Enviar para enviar la información de detalle de la visita para su procesamiento.

  Al hacer clic en Enviar, se crea una transacción de desembolso en la que se registran todas las muestras y los ítems promocionales que se hayan distribuido y sucede lo siguiente:
  - El estado de la visita de cuenta cambia a Enviado.
  - El inventario de muestra del representante de ventas se reduce según los ítems promocionales y las muestras distribuidos en la visita.

    NOTA: los pedidos de solicitud de muestras no afectan al inventario de muestra.
  - A continuación, se envían los pedidos de solicitud de muestras.
  - La visita de cuenta se cierra.
  - Sólo se pueden ver los detalles de la visita de cuenta.

Acerca de las firmas electrónicas

Oracle CRM On Demand puede almacenar datos de firma de forma segura, en formato de imagen, para las muestras proporcionadas. Las imágenes de firma se almacenan en Oracle CRM On Demand, utilizando formatos de imagen estándar. La imagen de firma es una serie de coordenadas x- e y- o cadenas que se pueden almacenar en la base de datos de Oracle CRM On Demand.

Si el administrador selecciona la casilla de verificación Activar validación de firma en la página Preferencias relacionadas con Life Science, cada actividad de la visita registrada para obtener muestras que se eliminan durante una llamada de ventas debe tener asociada una imagen de firma. El representante de ventas que proporciona las muestras es responsable de obtener una firma electrónica de la persona (o compañía) que recibe las muestras. La firma se puede capturar en papel o por una aplicación externa (como un dispositivo de bolsillo móvil) y, a continuación, cargarla en Oracle CRM On Demand a través de la interfaz de servicios web fuera de un cliente, como un iPad o un dispositivo móvil. El representante de ventas deberá recoger la firma cuando se proporcionen las muestras. El representante de ventas no puede enviar el registro de llamadas en Oracle CRM On Demand hasta que un registro de firma esté asociado a la llamada.

Los administradores y usuarios autorizados pueden ver las imágenes de la firma que están asociados a registros de llamada de Oracle CRM On Demand, pero no pueden crear, actualizar o suprimir los registros de firma. Los administradores de muestras deben comprobar regularmente las imágenes de firma para garantizar que las firmas recopiladas de cada contacto son coherentes. Para obtener más información sobre el rol de usuario y la configuración del perfil de acceso necesaria para comprobar firmas electrónicas, consulte Comprobación de firmas electrónicas (en la página 633).

Comprobación de firmas electrónicas

Utilice el siguiente procedimiento para comprobar la firma asociada a una actividad de visita para muestras que se distribuyen. Este procedimiento asume que su rol de usuario y perfiles de acceso están configurados para visualizar los registros de firma adjuntados a las llamadas. Es necesaria la siguiente configuración para ver los registros de firma:

- El privilegio Permitir operaciones básicas de muestra debe estar activado en su rol de usuario.
- En la configuración de acceso de tipo de registro de su rol de usuario, las casillas de verificación Tiene acceso y Puede leer todos los registros deben estar activadas para el tipo de registro de firma.
- La sección información relacionada con la firma debe estar presente en el diseño de página Detalle de la llamada del contacto para su rol de usuario.
- En el perfil de acceso predeterminado en la configuración de la información relacionada con el tipo de registro de actividad, el nivel de acceso para el tipo de registro de firma se debe definir en un valor que permita leer los registros de firma.

Normalmente, solo los administradores tienen acceso a los registros de firma. Para obtener más información sobre firmas, consulte Acerca de las firmas electrónicas (en la página 633).

NOTA: Si su rol de usuario y acceso a perfiles están configurados para permitirle visualizar los registros de firma asociados a las llamadas, puede ver el registro de firma, pero no puede crear, actualizar o suprimir registros de firma o imágenes de firma en esos registros. Además, si hay un archivo adjunto a un registro de firma, puede ver el archivo adjunto, sustituirlo por un archivo diferente o eliminar el archivo del registro.

Para comprobar firmas de muestras

1. En la página inicial de contactos, abra el contacto que desee.
2. En la página Detalle del contacto en la sección Actividades cerradas, despliegue el campo Asunto para abrir el registro de actividades de visita que desee.
3. En la página Detalles de llamadas, desplácese a la sección Firma.

   La siguiente tabla describe los campos que se muestran en la sección Firma en la aplicación estándar.

Campo	Descripción
Campo de cargo	Al hacer clic en el enlace de vista en este campo, abre el registro de firma.
Fecha de firma	La fecha en la que se capturó la firma.
Nombre del contacto	Nombre del destinatario de las muestras.
Apellidos del contacto	Apellido del destinatario de las muestras.
Nombre del representante de ventas	Nombre del representante de ventas que distribuye las muestras.
Apellidos del representante de ventas	Apellido del representante de ventas que distribuye las muestras.

4 Haga clic en el enlace de vista para el registro de firma que desea visualizar.

NOTA: No puede editar la información de los registros de firmas existentes, ni crear registros de firma nuevos.

5 En la página Detalle de firma, realice lo siguiente:

- Ver la imagen de la firma.
- Haga clic en Editar para abrir la página Editar firma y, a continuación, adjuntar un archivo al registro de firma, ver o eliminar un archivo que está asociado al registro.

En la siguiente tabla se proporciona información relativa a algunos campos de la página Detalle de firma en la aplicación estándar.

Campo	Descripción
Texto de renuncia	El campo Texto de renuncia muestra el texto de renuncia asociado a las muestras distribuidas. No puede editar, insertar ni eliminar ninguna parte del texto de renuncia. El texto de renuncia se carga en Oracle CRM On Demand a través de la interfaz de servicios web de un cliente fuera de línea, como un iPad o un dispositivo móvil. Este campo incluye el texto de renuncia completo en el idioma que se especifique para el mismo, y muestra el texto exacto que ven los médicos cuando firman el recibo de las muestras. Para obtener más información sobre las renuncias de muestras, consulte Renuncias de muestras (consulte Renuncias de muestra en la página 657).
Archivo adjunto	Si este campo aparece en la página, podrá adjuntar un archivo al registro de firma. Este campo muestra inicialmente un icono de clip en la página de edición del registro: Puede adjuntar un archivo al registro de firma haciendo clic en el icono de clip en la página Edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar. Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que

Campo	Descripción
	se puede utilizar para quitar el archivo. Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto (consulte Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos en la página 184).

Acerca de la relación entre transacciones de muestra e inventario de muestra

En la tabla siguiente se muestra la relación entre transacciones de muestra, los tipos de transacciones y su impacto en el inventario de muestra para los representantes de ventas.

NOTA: Transferencia de salida y Ajuste de inventario (muestras perdidas y encontradas) son transacciones generadas por el usuario. Oracle CRM On Demand genera transacciones de tipo Desembolso y Transferencia de entrada.

Registro de transacciones de muestra	Descripción	Tipo de transacción	Impacto en el inventario de muestra
Transacción de desembolso	Transacciones en las que el representante de ventas envía y distribuye muestras. Oracle CRM On Demand genera transacciones de desembolso automáticamente siempre que los representantes de ventas distribuyen muestras durante las visitas de ventas. Para obtener más información, consulte Visualización de transacciones de desembolso (en la página 612).	Desembolso	Las transacciones de muestra del tipo Desembolso se extraen del inventario de muestra de un representante de ventas.
Transacción recibida	Transacciones en las que el representante de ventas recibe muestras. Los usuarios deben acusar recibo de las muestras. Si desea más información, consulte Acuse de recibo del inventario de muestra (en la página 599).	Transferencia de entrada	Las transacciones de muestra del tipo Transferencia de entrada se agregan al inventario de muestra de un representante de ventas.
Transacción enviada	Transacciones en las que el representante de ventas transfiere muestras a otro usuario o envía muestras no utilizadas a la sede principal. Para obtener más información, consulte Creación de una transferencia de muestras (en la página 608).	Transferencia de salida	Las transacciones de muestra del tipo Transferencia de salida se extraen del inventario de muestra de un representante de ventas.
Transacción de ajuste	Transacciones creadas por el representante de ventas para conciliar discrepancias entre los recuentos físicos de muestras y	Ajuste de inventario	Las transacciones de muestra del tipo Ajuste de inventario se agregan al inventario de muestra de un

Registro de transacciones de muestra	Descripción	Tipo de transacción	Impacto en el inventario de muestra
	registros en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Ajuste de transacciones de muestra (en la página 610).		representante de ventas o se extraen del mismo. Por ejemplo: Las transacciones de muestra del tipo Ajuste de inventario, cuyo motivo del ajuste sea Encontrada, se agregan al inventario de muestra de un representante de ventas. En este caso, el valor del campo Cantidad del ítem de transacción se trata como un número positivo.
Transacción perdida	Transacciones creadas por el representante de ventas para registrar muestras que se han perdido. Las transacciones de muestra se envían como ajustes. Para obtener más información, consulte Creación de transacciones perdidas y encontradas (consulte Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas en la página 612).	Ajuste de inventario con el motivo Perdida	Las transacciones de muestra del tipo Ajuste de inventario, cuyo motivo del ajuste sea Perdida, se agregan al inventario de muestra de un representante de ventas. En este caso, el valor del campo Cantidad del ítem de transacción se trata como un número negativo.

Supervisión de actividades de muestra

El administrador de muestras es responsable del inventario de muestras de la compañía y de asegurarse de que cumple las normas y regulaciones.

Antes de comenzar. Para supervisar actividades de muestras, el rol de usuario debe tener asignadas responsabilidades administrativas e incluir los privilegios siguientes:

- Privilegio Activar operaciones básicas de muestras
- Privilegio Activar ajuste de muestras

Para supervisar actividades de muestras, haga clic en la lista que desee supervisar en la sección Lista de transacciones de muestras. En la tabla siguiente se describe el propósito de cada lista.

Lista de transacciones de muestra	Filtros
Transacciones de desembolso	Presenta todas las muestras que se han enviado y distribuido. La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todas las muestras que se han distribuido.
Transacciones enviadas	Presenta todas las muestras que se han enviado y transferido. La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todas las muestras que se han devuelto o pedidos transferidos entre usuarios finales.

Lista de transacciones de muestra	Filtros
Transacciones recibidas	Presenta todas las muestras que se han enviado y recibido. La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar pedidos recibidos entre usuarios finales.
Transacciones de ajuste	Muestra todas las transacciones de ajuste que se han enviado. La supervisión de esta lista permite al administrador de muestras revisar todos los tipos de transacciones de ajuste que han enviado los usuarios finales y administradores de muestras para solucionar discrepancias entre los recuentos físicos y registros en Oracle CRM On Demand.
Transacciones perdidas	Presenta todas las muestras que se han enviado como ajustes. La supervisión de esta lista permite al administrador revisar las muestras que se han perdido.

Para obtener más información sobre ver y crear estas listas, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137) y Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo.

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Campos de transacción de muestra

Utilice la página Editar transacciones de muestras para agregar una transacción de muestra o actualizar detalles de una existente que tenga el estado En progreso. La página Editar transacciones de muestras presenta el conjunto completo de campos de una transacción de muestra.

CONSEJO: también puede editar transacciones de muestra en las páginas Lista de transacciones de muestras y Detalle de transacción de muestra. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información adicional sobre algunos campos de transacciones de muestras. Según el tipo de transacción de muestra que desee abrir (Transferencia de entrada, Transferencia de salida, Ajuste de inventario, Desembolso, Muestras perdidas), es posible que no sean aplicables todos los campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la transacción	
Nombre	Identificador único de la transacción de muestra (generado por el sistema).

Campo	Descripción
Fecha	Fecha de la transacción de muestra. Cuando se introduce una fecha dentro del período activo del inventario, se rellenan automáticamente los campos Período de inventario: fecha de inicio y Período de inventario: fecha final. Si se introduce una fecha que no está dentro de los períodos de inventario existentes, aparece un mensaje de error. Puede introducir una fecha futura si el administrador ha establecido Permitir el envío de llamadas futuras y transacciones de muestra. Para obtener más información, consulte Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences (en la página 2054). **NOTA:** si envía una llamada futura para iniciar una transacción, Oracle CRM On Demand asocia el registro de transacción de muestra al período de inventario activo. La transacción de muestra sigue asociada con el período de inventario activo actual, incluso aunque cierre el período de inventario antes de la fecha de la llamada futura. La transacción de muestra no está asociada con el período de inventario más actual. Las transacciones de muestra no se pueden crear para períodos conciliados. Oracle CRM On Demand muestra un mensaje de error si se introduce una fecha que se encuentra dentro de un período de conciliación o inactivo.
Tipo	El tipo de transacción de muestra puede ser uno de los siguientes: ■ Transferencia de salida ■ Ajuste de inventario ■ Muestras perdidas ■ Solicitud de muestra ■ Desembolso ■ Transferencia de entrada Transferencia de salida, Ajuste de inventario, Muestras perdidas y Solicitud de muestras son transacciones generadas por el usuario; Desembolso y Transferencia de entrada son transacciones generadas por el sistema. **NOTA:** es muy importante que no personalice ni cambie el orden de la lista de opciones Tipo para la configuración de campo de transacción de muestras ya que puede afectar a la funcionalidad de la lista de opciones en cascada.
Estado	El estado de la transacción de muestra puede ser uno de los siguientes: ■ En progreso ■ Enviado ■ Procesado con discrepancias ■ En tránsito ■ Procesado ■ Ajustado
Fecha de entrega esperada	Fecha en la que debe entregarse la muestra.
Número de seguimiento	Número exclusivo que el usuario y el cliente pueden utilizar para realizar el seguimiento de la entrega de la muestra.

Campo	Descripción
Número de paquetes enviados	Número de paquetes que se han incluido en la muestra.
Transferir a	Persona a la que se registra una transacción de transferencia de salida. Esta persona recibe la muestra y debe realizar acuse de recibo de la misma. Este campo es obligatorio cuando se crea una transacción de transferencia de salida.
Transferir desde	Persona que va a transferir las muestras, es decir, la persona que ha creado la transacción Transferencia de salida.
Período de inventario: fecha de inicio	Fecha de inicio del período de inventario asociada a la transacción de muestra. Este campo es de solo lectura y se rellena automáticamente cuando la fecha que se introduce en el campo Fecha cae dentro de un período activo de inventario. El período de inventario limita los números de lote de muestras y productos que pueden seleccionarse cuando se agregan detalles de ítem de transacción. Asegura que en el período de inventario seleccionado sólo puedan seleccionarse números de lote de productos y muestras válidos.
Período de inventario: fecha final	La fecha final del período de inventario asociada a la transacción de muestra. Este campo es de solo lectura y se rellena automáticamente cuando la fecha que se introduce en el campo Fecha cae dentro de un período activo de inventario. El período de inventario limita los números de lote de muestras y productos que pueden seleccionarse cuando se agregan detalles de ítem de transacción. Asegura que en el período de inventario seleccionado sólo puedan seleccionarse números de lote de productos y muestras válidos.
Motivo del ajuste	Motivo de la creación o ajuste de la transacción de muestra. Entre los códigos de los motivos se incluyen los siguientes: ■ Perdido ■ Encontrado ■ Robo ■ Error humano ■ Recuento inicial ■ Solicitud
Comentarios	El usuario puede introducir información adicional sobre la transacción de muestra en este campo.

Campo	Descripción
Archivo adjunto	Si este campo aparece en la página, puede adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra. Este campo muestra inicialmente un icono de clip en la página de edición del registro: Puede adjuntar un archivo al registro de transacción de muestra haciendo clic en el icono de clip en la página de edición del registro y seleccionando el archivo que desee cargar. Después de cargar el archivo y guardar el registro, el campo Archivo adjunto de la página Detalle muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo. Puede adjuntar sólo un archivo a cada registro de transacción de muestra. Para obtener instrucciones sobre cómo adjuntar archivos a registros con el campo Archivo adjunto e información sobre las restricciones de los tamaños y tipos de archivo, consulte Cómo adjuntar archivos a registros mediante los campos Archivo adjunto (consulte Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos en la página 184).
Información clave sobre el contacto **NOTA:** esta información de solo lectura se rellena solo para transacciones de desembolso. Oracle CRM On Demand genera automáticamente las transacciones de desembolso cuando los representantes de ventas distribuyen o desembolsan muestras durante una visita de ventas. Para obtener más información, consulte Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614) y Visualización de transacciones de desembolso (en la página 612).	
Contacto	Nombre completo del médico o contacto del hospital donde se ha realizado el desembolso.
Nombre del contacto	Nombre del contacto al que se ha realizado el desembolso.
Apellidos del contacto	Apellidos del contacto al que se ha realizado el desembolso.
Tipo de contacto	Tipo de contacto.
Cuenta del contacto	Cuenta asociada a este contacto.
Correo electrónico del contacto	Dirección de correo electrónico para este contacto.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las transacciones de muestra:

- Transacciones de muestra (en la página 605)
- Cómo trabajar con la página inicial de transacciones de muestra (en la página 605)
- Gestión de transacciones de muestra (en la página 608)

Ítems de transacción

Utilice la página Ítems de transacción para crear, actualizar y realizar seguimiento de los ítems de transacción de las muestras.

Un *ítem de transacción* registra los detalles de los ítems promocionales o muestras asociados a una transacción de muestra. Cada transacción de muestra debe tener al menos un detalle de ítem de transacción. Esta información se utiliza para calcular un recuento de inventario en ejecución para los representantes de ventas. Las transacciones de muestras se utilizan en los procesos de reconciliación para contar todos los ítems promocionales y muestras que se han asignado a un representante de ventas.

Gestión de ítems de transacción

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la gestión de ítems de transacción, consulte:

- Modificación de la muestra en un ítem de transacción (en la página 641)
- Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción (en la página 642)
- Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra (en la página 613)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

- Ítems de transacción (en la página 641)
- Campos de ítem de transacción (en la página 642)
- Campos de producto (en la página 643)

Modificación de la muestra en un ítem de transacción

Utilice la página Editar producto para modificar la muestra en un ítem de transacción. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto.

Antes de comenzar. Para modificar muestras en un ítem de transacción, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para modificar la muestra en un ítem de transacción

1. En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.

   NOTA: el registro de transacción que abra debe tener el estado En progreso. Las transacciones con el estado Enviado no pueden modificarse.

2. En la página Detalle de transacción de muestra, vaya al detalle del ítem de transacción que desee modificar.

3 En el campo Muestra del detalle del ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar una muestra diferente que asociar al detalle del ítem de transacción, en caso de que sea necesario.

4 En el campo Muestra del detalle del ítem de transacción, haga clic en el nombre de la muestra y en Editar en la página Detalles del producto, y modifique los campos que necesite.

Para obtener más información, consulte Campos de producto (en la página 643).

Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción

Utilice la página Editar lote de muestra para modificar el lote de muestra en un ítem de transacción. La página Editar lote de muestra presenta el conjunto completo de campos correspondientes a un lote de muestra.

Antes de comenzar. Para modificar lotes de muestra en un ítem de transacción, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para modificar el lote de muestra en un ítem de transacción

1 En la página Lista de transacciones de muestras, despliegue el campo Nombre y elija el registro de transacción que desee.

NOTA: el registro de transacción que abra debe tener el estado En progreso. Las transacciones con el estado Enviado no pueden modificarse.

2 En la página Detalle de transacción de muestra, vaya al detalle del ítem de transacción que desee modificar.

3 En el campo Número de lote del detalle del ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestra diferente que asociar al detalle del ítem de transacción, en caso de que sea necesario.

NOTA: sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando con un número de lote, es decir, los lotes de muestra que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote.

4 En el campo Número de lote del detalle del ítem de transacción, haga clic en el nombre del lote de muestra y en Editar en la página Detalle de lote de muestra, y modifique los campos del lote de muestra según necesite. Para obtener más información, consulte Campos de lote de muestra (en la página 655).

Campos de ítem de transacción

Utilice la página Editar ítem de transacción para agregar un ítem de transacción o actualizar detalles de uno existente.

CONSEJO: puede editar ítems de transacción en la página Detalle del ítem de transacción. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre varios campos de ítem de transacción.

Campo	Descripción
Número de línea	Número exclusivo que se asigna manualmente a cada ítem.
Muestra	Nombre de la muestra o ítem promocional.

Campo	Descripción
Nº de lote	Nombre o número exclusivo asignado a la muestra para poder realizar su seguimiento. El seguimiento de una muestra puede realizarse o no a través del número de lote. Este campo es opcional. **NOTA:** al agregar o actualizar un ítem de transacción, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar un lote de muestra. Sólo pueden seleccionarse los lotes de muestras cuyo seguimiento en el inventario se está realizando por número de lote, es decir, lotes de muestras que tienen marcada la casilla de verificación Inventario por lote. Si desea más información sobre los lotes de muestras, consulte Lotes de muestras (consulte Lotes de muestra en la página 653) y Campos de lotes de muestras (consulte Campos de lote de muestra en la página 655).
Cantidad	Cantidad de la muestra. Este campo es obligatorio. **NOTA:** si el valor de la cantidad es inferior a la cantidad inicial del inventario de muestras transferida desde las oficinas centrales, utilice el signo menos con el valor numérico. Este campo es importante para registrar ajustes de pérdida, robo o error humano, por ejemplo.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems de transacción:

- Ítems de transacción (en la página 641)
- Gestión de ítems de transacción (en la página 641)
- Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra (en la página 613)

Campos de producto

Utilice la página Editar producto para definir y gestionar la lista de productos de la compañía. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto. Para obtener más información sobre la configuración de productos para la compañía, consulte Configuración de productos de la compañía (consulte Configurar los productos de la compañía en la página 2029).

CONSEJO: puede editar productos en la página Detalle del producto. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de producto.

Campo	Descripción
Información clave sobre el producto	
Nombre del producto	Nombre que recibe el producto.
Categoría de producto	Categoría del producto, definida por el administrador de productos de la compañía. Por ejemplo, puede ser una de las siguientes: - Muestras distribuidas - Ítem promocional distribuido

Campo	Descripción
	NOTA: no cambie los datos base de la categoría de producto. Algunos filtros de Oracle CRM On Demand se han creado para Muestras distribuidas e Ítems promocionales distribuidos. Puede agregar nuevas categorías en función de las necesidades de los clientes.
Solución	Archivo de imagen de producto asociado a este producto. El archivo de imagen se utiliza para describir el producto en una visita de ventas. **NOTA:** este campo está disponible con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, pero es posible que no esté disponible con su configuración. Si no está disponible y lo necesita, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
Nº de pieza	Número de pieza de fabricante asociado al producto. La compañía especifica este número.
Disponible para pedido	Casilla de verificación que indica cómo puede pedirse el producto de muestra. ■ Si está marcada, el producto de muestra puede pedirse a través del representante de ventas y puede enviarse desde la compañía a un médico, clínica u hospital. ■ Si no está marcada, la muestra sólo puede obtenerse cuando el representante de ventas la distribuye.
Tipo	El tipo de producto puede ser uno de los siguientes: ■ **Producto.** Ítem físico fabricado por el cliente. ■ **Servicio.** Evento de valor añadido que proporciona un servicio al cliente que puede incluir tanto ítems como tiempo de consulta. ■ **Capacitación.** Evento de valor añadido que ofrece educación al cliente y que incluye tanto ítems como laboratorios, manuales, prácticas, clases, etc.
Estado	La compañía define el estado del producto. Entre los valores posibles se incluyen los siguientes: ■ **Disponible**. El producto está disponible para las transferencias y distribuciones de muestras. ■ **Activa.** Existen transferencias y distribuciones activas de esta muestra. ■ **Pendiente.** El producto no está listo para distribuirse, pero está en proceso. ■ **Paquete.** Se ha empaquetado un grupo de productos o servicios y dependen unos de otros. ■ **Prototipo.** Producto que aún no está listo para disponibilidad general, pero puede examinarse o estudiarse un ejemplo del producto. ■ **Finalizado.** El producto ya no está disponible para transferencia y distribuciones de muestras y no lo volverá a estar en el futuro. ■ **Cerrado.** Indica lo mismo que Finalizado, pero el producto estará disponible hasta que no quede ningún producto que transferir o distribuir.
Información adicional	

Campo	Descripción
Descripción	Descripción de la muestra del producto.

Asignaciones

Utilice la página Asignaciones para crear, actualizar y realizar el seguimiento de una muestra.

El administrador de muestras de una compañía farmacéutica define un registro de asignación. Este registro de asignación determina el período en el que los productos de muestra se entregan a los representantes de ventas que se encargan de distribuirlos a clínicas, hospitales o médicos. Además, la asignación incluye la siguiente información:

- El número de muestras de un producto particular que está permitido distribuir al mismo tiempo
- El número máximo de muestras que un representante de ventas puede distribuir a un lugar específico

Esta función permite al administrador de muestras establecer estos parámetros sobre el producto y transmitir esta información a todos los representantes de ventas. Al utilizar asignaciones, se puede definir el período de asignación, asignar muestras dentro de un período de asignación, ver la lista de muestras disponibles para cada período de asignación y establecer los parámetros máximos de distribución de una muestra durante un período de asignación.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de asignaciones, puede que la ficha Asignación quede excluida de la instalación.

Trabajar con la página inicial de asignaciones

La página inicial de asignaciones es el punto de partida para gestionar asignaciones.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de asignaciones. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con asignaciones, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Creación de una asignación

El administrador de muestras crea una nueva asignación haciendo clic en el botón Nueva en la sección Asignaciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de asignación (en la página 648).

Trabajar con listas de asignaciones

La sección Lista de asignaciones muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las asignaciones.

Lista de asignaciones	Filtros
Todas las asignaciones	Todas las asignaciones que puede ver, independientemente del propietario.

Lista de asignaciones	Filtros
Asignaciones modificadas recientemente	Todas las asignaciones con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de asignaciones recientes

La sección Asignaciones modificadas recientemente muestra las asignaciones que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de asignaciones

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de asignaciones:

- Asignaciones creadas recientemente
- Asignaciones modificadas recientemente
- Mis asignaciones creadas recientemente
- Mis asignaciones modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de de asignaciones)

Para agregar secciones a la página inicial de asignaciones

1. En la página inicial de asignaciones, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de asignaciones, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- Asignaciones (en la página 645)
- Campos de asignación (en la página 648)
- Gestión de asignaciones (en la página 646)

Gestión de asignaciones

Para obtener procedimientos detallados sobre la gestión de asignaciones, consulte:

- Asignación de muestras a usuarios finales (en la página 647)
- Modificación de la muestra en una asignación (en la página 647)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)

- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- Asignaciones (en la página 645)
- Trabajar con la página inicial de asignaciones (en la página 645)
- Campos de asignación (en la página 648)

Asignación de muestras a usuarios finales

Utilice la página de detalles de la asignación para asignar muestras a un usuario final.

Para agregar varios registros de asignaciones, es recomendable que el administrador de muestras cree un archivo de importación (en el que se designen usuarios finales a asignaciones de productos) y luego cargue los datos en Oracle CRM On Demand.

Antes de comenzar. Para asignar muestras a usuarios finales, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para asignar muestras a un usuario final

1. En la página Lista de asignaciones, despliegue el campo Tipo de asignación para abrir el registro de asignación que desee.
2. En la página de detalles de la asignación, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Propietario y seleccione el usuario final. A continuación, haga clic en Guardar.

Modificación de la muestra en una asignación

Utilice la página Editar producto para modificar la muestra en una asignación. La página Editar producto muestra el conjunto completo de campos de un producto.

Antes de comenzar. Para modificar la muestra en una asignación, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para modificar la muestra en una asignación

1. En la página Lista de asignaciones, despliegue el campo Tipo de asignación para abrir el registro de asignación que desee modificar.
2. En la página de detalles de la asignación en el campo Muestra, haga clic en el icono de búsqueda para seleccionar una muestra diferente para asociarla con un registro de asignación en caso de que sea necesario.

3 En la página de detalles de la asignación en el campo Muestra, haga clic en el nombre de la muestra, luego en Editar en la página Detalles del producto y modifique los campos según necesite (consulte Campos de producto (en la página 643) para obtener más información).

Campos de asignación

La página Editar asignación le permite agregar asignaciones o actualizar los detalles de asignaciones existentes. En la página Editar asignación se muestra todo el conjunto de campos de una asignación.

CONSEJO: también puede editar asignaciones en la página Lista de asignaciones y en la página de detalles de la asignación. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de la asignación.

Campo	Descripción
Tipo de asignación	El administrador de muestras define el nombre de la asignación. Debe ser único. A continuación se muestran algunos ejemplos: ■ Asignación de muestras ■ Asignación de ítem promocional
Activo	El estado de la asignación puede ser uno de los siguientes: ■ **Activa.** Indica que aún no se ha alcanzado la fecha final del período de asignación. ■ **Inactiva.** Indica que el período de asignación ha finalizado y la fecha final se ha alcanzado.
Propietario	El propietario del registro de asignación. Es la persona a la que el administrador de muestras asigna la asignación.
Muestra	Muestra de producto asociada a la asignación. **NOTA:** al crear un nuevo registro de asignación, sólo pueden introducirse en este campo los productos que hayan sido clasificados como muestras, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.
Cantidad máxima	La cantidad máxima de productos que se permite distribuir en una visita. **NOTA:** al distribuir muestras o ítems promocionales, aparecerá un mensaje de advertencia si supera el valor del campo Cantidad máxima o queda poco para alcanzarlo.
Cantidad de asignación	La cantidad máxima de productos que se permite distribuir durante el período de asignación.
Cantidad máxima por cliente	La cantidad máxima de productos que se permite distribuir a un contacto durante el período de asignación.

Campo	Descripción
	NOTA: al distribuir muestras o ítems promocionales a un contacto, aparecerá un mensaje de advertencia si supera el valor del campo Cantidad máxima por cliente o falta menos de un 10% para alcanzarlo.
Muestra: Descripción	Campo de texto que sirve para describir el registro de asignación (por ejemplo, la finalidad de la asignación).
Propietario: Nombre	El nombre del propietario del registro de asignación, que normalmente es el usuario que ha creado el registro.
Propietario: Apellidos	El apellido del propietario del registro de asignación, que normalmente es el usuario que ha creado el registro.
Fecha de inicio	Fecha de inicio de esta asignación.
Fecha final	Fecha final de esta asignación.
Detener muestras	Casilla de verificación para indicar si se puede continuar la entrega de muestras: ■ Si está seleccionada, no se permite distribuir más muestras. ■ Si no está seleccionada, se permite distribuir muestras.
Ordenar por	Este campo permite que los representantes de ventas vean sus asignaciones en un orden determinado.
Campos adicionales: **NOTA:** el administrador de la compañía debe configurar los siguientes campos porque no están disponibles de manera predeterminada,	
Cantidad restante	Cantidad del producto que queda disponible para que el representante de ventas la distribuya durante el periodo de asignación. Oracle CRM On Demand inicializa este campo con el valor del campo Cantidad de asignación.
Cantidad distribuida	La cantidad del producto que ha distribuido el representante de ventas a un contacto durante el periodo de asignación. Oracle CRM On Demand inicializa este campo con el valor cero (0).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones:

- Asignaciones (en la página 645)
- Trabajar con la página inicial de asignaciones (en la página 645)
- Gestión de asignaciones (en la página 646)

Asignaciones de contactos de HCP

Utilice las páginas Asignación de contactos HCP para especificar la cantidad máxima de un producto o muestra que puede recibir un contacto HCP (profesional sanitario) (por ejemplo, un médico) de los representantes de ventas. Por otra parte, el registro de asignación especifica la cantidad máxima de un producto o muestra que

cada representante de ventas puede distribuir o detallar a un contacto durante el periodo de asignación. Para obtener más información acerca de las asignaciones, consulte Asignaciones (en la página 645).

Normalmente las asignaciones de contactos HCP las gestiona un administrador de muestras de una compañía farmacéutica. Puede trabajar con asignaciones de contactos HCP si su rol de usuario incluye el privilegio Activar operaciones básicas de muestras. Puede crear varios registros de asignación de contactos HCP para cada contacto. Por cada registro de asignación de contacto HCP, puede especificar el tipo de asignación, una fecha de inicio y una fecha de finalización para el periodo de asignación, y el número de muestras del producto especificado que se pueden dar al contacto durante el periodo de asignación.

Aunque los registros de asignación de contactos HCP se pueden crear directamente a través de las páginas Asignación de contactos HCP para crear un registro individual, es recomendable importar los registros de asignación de contactos HCP a Oracle CRM On Demand, especialmente cuando debe crear un gran número de registros. Para obtener más información acerca de la importación de asignaciones de contactos HCP, consulte Campos de asignación de contactos HCP: preparación de la importación (en la página 1909).

Puede ver las asignaciones de contactos HCP como un ítem relacionado con solo la visualización en el registro de un contacto, siempre que el administrador de la compañía lo haya configurado para la compañía.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de las asignaciones para contactos HCP, puede que la ficha Asignación de contactos HCP quede excluida de la configuración.

Trabajar con la página inicial de asignaciones de contactos HCP

La página inicial de asignaciones de contactos HCP es el punto de partida para gestionar asignaciones de contactos HCP.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de asignaciones de contactos HCP. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con asignaciones de contactos HCP, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Creación de una asignación de contactos HCP

El administrador de muestras crea una nueva asignación de contactos HCP haciendo clic en el botón Nueva en la sección Asignaciones de contactos HCP modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55) y Campos de asignación de contactos HCP (consulte Campos de asignaciones de contactos HCP en la página 652).

NOTA: aunque los registros de asignación de contactos HCP se pueden crear directamente a través de las páginas Asignación de contactos HCP para crear un registro individual, es recomendable importar los registros de asignaciones de contactos HCP a Oracle CRM On Demand, especialmente cuando debe crear un gran número de registros. Para obtener más información acerca de la importación de asignaciones de contactos HCP, consulte Campos de asignación de contactos HCP: preparación de la importación (en la página 1909).

Trabajar con listas de asignaciones de contactos HCP

La sección Listas de asignaciones de contactos HCP muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para las asignaciones de contactos HCP.

Lista de asignaciones de contactos HCP	Filtros
Todas las asignaciones de contactos HCP	Todas las asignaciones de contactos HCP que puede ver
Asignaciones de contactos HCP modificadas recientemente	Todas las asignaciones de contactos HCP que puede ver, ordenadas por la fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de asignaciones de contactos HCP modificadas recientemente

La sección Asignaciones de contactos HCP modificadas recientemente muestra las asignaciones de contactos HCP que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de asignaciones de contactos HCP

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones de informe adicionales a la página inicial de asignaciones de contactos HCP. El administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe se puedan ver en la página inicial de asignaciones de contactos HCP.

Para agregar secciones a la página inicial de asignaciones de contactos HCP

1. En la página inicial de asignaciones de contactos HCP, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de asignaciones de contactos HCP, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones de contactos HCP:

- Asignaciones de contactos de HCP (en la página 649)
- Gestión de asignaciones de contactos HCP (en la página 651)
- Campos de asignaciones de contactos HCP (en la página 652)

Gestión de asignaciones de contactos HCP

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones de contactos HCP:

- Asignaciones de contactos de HCP (en la página 649)
- Trabajar con la página inicial de asignaciones de contactos HCP (en la página 650)
- Campos de asignaciones de contactos HCP (en la página 652)

Campos de asignaciones de contactos HCP

Utilice la página Editar asignación de contactos HCP para agregar una asignación de contacto HCP o actualizar los detalles de asignaciones existentes. En la página Editar asignación de contactos HCP se muestra todo el conjunto de campos de una asignación de contacto HCP.

CONSEJO: también puede editar asignaciones de contactos HCP en la página Lista de asignaciones de contactos HCP y en la página de detalles de las asignaciones de contactos HCP. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de asignaciones de contactos HCP.

Campo	Descripción
ID de asignación de contacto HCP	ID único generado por Oracle CRM On Demand para este registro.
Tipo	Tipo de asignación que desea crear. De manera predeterminada, están disponibles los siguientes tipos de asignación para las asignaciones de contactos HCP, pero el administrador de la compañía puede agregar o quitar tipos: ■ Asignación de detalles ■ Asignación de muestras ■ Asignación solicitudes muestra ■ Asignación de ítem promocional Asignación de detalles, Asignación de muestras, Asignación solicitudes muestra y Asignación ítems promocionales son designaciones que crean los usuarios. Las utilizan para filtrar secciones de ítems relacionados al gestionar las muestras. **ADVERTENCIA:** no debe personalizar ni cambiar el orden de la lista de opciones Tipo para la configuración de campos de asignación de contactos de HCP porque puede afectar a la funcionalidad de la lista de opciones en cascada.
Nombre del producto	Nombre de la muestra del producto que se va a asignar al contacto HCP.

Campo	Descripción
Nombre del contacto	Nombre del contacto HCP para el que desea especificar la asignación.
Cantidad de asignación	Número total de muestras de un producto específico que puede recibir el contacto HCP durante el periodo de asignación. Al inicializar el registro de asignación de contacto HCP, defina el valor del campo Cantidad de asignación para que sea igual al del campo Cantidad restante. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
Cantidad distribuida	Número de muestras de un producto específico que ya se ha entregado al contacto durante el periodo de asignación. Cuando se crea la asignación de contactos HCP, el campo Cantidad distribuida debe ser cero. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
Cantidad restante	Número de muestras de un producto específico que siguen disponibles para entregárselas al contacto HCP especificado durante el periodo de asignación. Al inicializar el registro de asignación de contacto HCP, defina el valor del campo Cantidad restante para que sea igual al del campo Cantidad de asignación. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
Fecha de inicio	Fecha de inicio de esta asignación.
Fecha final	Fecha final de esta asignación.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las asignaciones de contactos HCP:

- Asignaciones de contactos de HCP (en la página 649)
- Trabajar con la página inicial de asignaciones de contactos HCP (en la página 650)
- Gestión de asignaciones de contactos HCP (en la página 651)

Lotes de muestra

En las páginas de Lote de muestra se pueden crear, actualizar lotes y realizar un seguimiento de ellos.

Cuando se fabrica un producto, se le da un número de lote. Este número lo utilizan las compañías para realizar un seguimiento de sus productos. La realización de este seguimiento es esencial si se tiene que recuperar el producto o si se detecta algún defecto durante la producción. Para muchas compañías es muy importante conocer dónde localizar sus productos. Oracle CRM On Demand ofrece la opción de realizar el seguimiento de las muestras que se están distribuyendo mediante los números de lotes. El administrador de muestras de una compañía decide si utilizar o no los números de lotes.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de lotes de muestra, puede que la ficha Lote de muestra quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de lote de muestra

La página inicial de lote de muestra es el punto de partida para gestionar lotes. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de lote de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con lotes de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Creación de un lote de muestra

Se puede crear un nuevo lote de muestra haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Lotes de muestra vistos recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de lote de muestra (en la página 655).

Trabajar con Listas de lotes de muestra

La sección Lista de lotes de muestra presenta una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla se describen las listas estándar de los lotes de muestra.

Lista de lotes de muestra	Filtros
Todos los lotes de muestra	Todos los lotes de muestra que puede ver, independientemente del propietario. **NOTA:** en la lista Todos los lotes de muestra sólo aparecen los lotes de muestra a los que se les ha realizado seguimiento con un número de lote en el inventario (consulte Campos de lote de muestra (en la página 655) para obtener más información).
Lotes de muestra modificados recientemente	Todos los lotes de muestra con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación. **NOTA:** en la lista Lotes de muestra modificados recientemente sólo aparecen los lotes de muestra a los que se les ha realizado un seguimiento con un número de lote en el inventario (consulte Campos de lote de muestra (en la página 655) para obtener más información).

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de lotes de muestra recientes

La sección Lotes de muestra modificados recientemente muestra los lotes de muestra que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de lote de muestra

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de lote de muestra:

- Lotes de muestra creados recientemente
- Lotes de muestra modificados recientemente
- Mis lotes de muestra creados recientemente
- Mis lotes de muestra modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de lote de muestra)

Para agregar secciones a la página inicial de lote de muestra

1. En la página inicial de lote de muestra, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de página inicial de lote de muestra, utilice las flechas de dirección para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- Lotes de muestra (en la página 653)
- Campos de lote de muestra (en la página 655)
- Gestión de lotes de muestra (en la página 655)

Gestión de lotes de muestra

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- Lotes de muestra (en la página 653)
- Cómo trabajar con la página inicial de lote de muestra (en la página 654)
- Campos de lote de muestra (en la página 655)

Campos de lote de muestra

Utilice la página Editar lote de muestra para agregar un lote de muestra o actualizar detalles de un lote de muestra existente. La página Editar lote de muestra presenta el conjunto completo de campos correspondientes a un lote de muestra.

CONSEJO: también puede editar lotes de muestra en las páginas Lista de lote de muestra y Detalle de lote de muestra. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la tabla siguiente se proporciona información sobre varios campos de lote de muestra.

Campo	Descripción
Número de lote	Número de lote de fabricación especificado para un producto.
Muestra	Nombre del producto de muestra. **NOTA:** al crear un nuevo registro de lote de muestra, sólo pueden introducirse los productos que han sido calificados como muestra, es decir, productos del tipo de categoría Muestras distribuidas.
Fecha de inicio	Fecha en la que se encuentra disponible el lote de muestra.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que caduca el lote de muestra.
Días cortos	Número de días para los que el administrador de muestras ha determinado detener el muestreo, antes de la fecha de caducidad. Este valor numérico se utiliza en el cálculo de la fecha límite.
Fecha de corte (CutOff_Date)	Fecha calculada en la que el lote de muestra ya no está más disponible para su distribución. Este fecha la calcula Oracle CRM On Demand restando el número de días cortos a la fecha de caducidad. **NOTA:** es posible que vea el nombre de campo CutOff_Date en lugar de Fecha de corte en función de la configuración del administrador de la compañía. CutOff_Date se utiliza en caso de que sea necesario el procesamiento de fechas en la aplicación, por ejemplo, en Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Fecha de corte es la versión de texto de CutOff_Date.
Estado	Este campo es de solo lectura e indica si la muestra puede realizarse. Los posibles valores son los siguientes: ■ **Buena.** Indica que la fecha actual es anterior a la de corte. ■ **Vencido.** Indica que la fecha actual es posterior a la de caducidad. ■ **Corto plazo.** Indica que la fecha actual se encuentra entre la de caducidad y la de corte.
Inventario por lote	Casilla de verificación que indica si se está realizando seguimiento del lote de muestra por número de lote en el inventario. El administrador de la compañía define este campo. ■ Si está seleccionado, se realiza el seguimiento por número de lote del lote de muestra en el inventario. ■ Si no está seleccionado, no se realiza el seguimiento por número de lote del lote de muestra en el inventario.
Muestra: Nº de pieza	Número de producto de la muestra.

Campo	Descripción
Descripción	Descripción general del lote de muestra.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los lotes de muestra:

- Lotes de muestra (en la página 653)
- Cómo trabajar con la página inicial de lote de muestra (en la página 654)
- Gestión de lotes de muestra (en la página 655)

Renuncias de muestra

Utilice las páginas de renuncia de muestra para crear, actualizar y realizar el seguimiento de las renuncias de muestra para una compañía. Cuando un representante de ventas captura una firma para una muestra entregada, se presenta al médico la renuncia corporativa para que pueda verla.

La *renuncia de muestra* es el texto que se muestra para rechazar la responsabilidad de determinados efectos adversos y reducir la responsabilidad legal derivada de una muestra de producto entregada a un médico u otro profesional de la sanidad. El texto de cada renuncia se redacta cuidadosamente y debe ser aprobado por el departamento legal, de marketing y de compatibilidad de muestras de la compañía farmacéutica, o ambos. En Oracle CRM On Demand, sólo hay un texto de renuncia de muestra activo para cada compañía.

Oracle CRM On Demand admite dos tipos de renuncias de muestras:

- **Global.** Una *renuncia de muestra global* contiene un registro de renuncia para cada instancia de la compañía. Esta renuncia se aplica a todos los productos que se proporcionan como muestras, y aparece en el momento de la captura de la firma para confirmar la recepción de las muestras del producto. Sólo puede haber activa una renuncia de muestra global al mismo tiempo. Esta renuncia de muestra global es el tipo predeterminado para Oracle CRM On Demand.
- **Multilingüe.** Una *renuncia de muestra multilingüe* contiene un número ilimitado de registros de texto de renuncias de muestras en diversos idiomas, que están agrupados por los países en los que se aplica la renuncia. Cada registro de renuncia consta de una sección de encabezado, que incluye el código de relación (que representa el nombre derivado de la renuncia), el tipo, el estado, el idioma y el país de la renuncia, y una sección Renuncia relacionada específica del idioma que contiene el texto de renuncia traducido que exige la compañía. Para obtener más información sobre estos campos y la sección Renuncia relacionada, consulte Campos de renuncia de muestra (en la página 663). Puede haber activo al mismo tiempo más de un conjunto de renuncias de muestras multilingües. Antes de utilizar las renuncias de muestras multilingües, el administrador de la compañía debe configurar diseños de página especiales de la manera que se describe en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Normalmente, los clientes comienzan con renuncias sólo globales, y luego las personalizan para que sean multilingües si es preciso. Aunque es posible tener un híbrido de renuncias globales y multilingües, normalmente los clientes sólo utilizan un tipo u otro.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de la renuncia, puede que la ficha Renuncia de muestra quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra

La página inicial de la renuncia de muestra es el punto de partida para la administración de las renuncias de muestra. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la renuncia de muestra. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con renuncias de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Creación de una renuncia de muestra

Puede crear una renuncia de muestra haciendo clic en Nuevo de la sección Renuncias de muestra modificadas recientemente. Todas las renuncias tienen el estado Inactivas al crearse. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de la renuncia de muestra (consulte Campos de renuncia de muestra en la página 663).

NOTA: cuando copia una renuncia de muestra, no se copia ningún registro de renuncia relacionado secundario, sin embargo, cuando se elimina una renuncia de muestra, se elimina toda la renuncia junto con los registros de renuncia relacionados secundarios.

Trabajar con listas de renuncias de muestra

La sección Listas de renuncias de muestra presenta una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de renuncias de muestra.

Lista de renuncias de muestra	Filtros
Todas las renuncias de muestra	Todas las renuncias de muestras que puede ver, independientemente del tipo de renuncia o del propietario de la renuncia de muestra.
Renuncias de muestra modificadas recientemente	Todas las renuncias de muestra que se han modificado recientemente, ordenadas por fecha de modificación. Haga clic en el código de relación de la renuncia de muestra (es decir, el nombre derivado de la renuncia) para abrir la página de detalles de la renuncia de muestra.
NOTA: el administrador de la compañía puede configurar listas personalizadas adicionales, por ejemplo, para mostrar renuncias multilingües. Para obtener más información sobre la configuración de listas personalizadas y diseños de página, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.	

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de renuncias de muestra recientes

La sección Renuncias de muestra modificadas recientemente presenta las últimas cláusulas que han sido modificadas.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de renuncias de muestra

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de renuncias de muestra:

- Renuncias de muestra creadas recientemente
- Renuncias de muestra modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la renuncia de muestra).

Para agregar secciones a la página inicial de la renuncia de muestra

1. En la página inicial de la renuncia de muestra, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de la renuncia de muestra, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones de la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las renuncias de muestra:

- Renuncias de muestra (en la página 657)
- Gestión de renuncias de muestra (en la página 659)
- Campos de renuncia de muestra (en la página 663)
- Campos de renuncia relacionada (en la página 665)

Gestión de renuncias de muestra

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de renuncias de muestra, consulte:

- Creación de renuncias de muestras globales (en la página 660)
- Creación de renuncias de muestras multilingües (en la página 660)
- Marcado de una renuncia relacionada como la predeterminada (en la página 661)
- Activación de una renuncia de muestra (en la página 661)
- Conversión de renuncias globales en renuncias multilingües (en la página 662)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

- Renuncias de muestra (en la página 657)
- Cómo trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra (en la página 657)
- Campos de renuncia de muestra (en la página 663)
- Campos de renuncia relacionada (en la página 665)

Creación de renuncias de muestras globales

Las renuncias de muestras globales contienen la instancia del texto de la renuncia de muestra que se utiliza para su compañía y está disponible de manera predeterminada.

Antes de comenzar. Para crear una renuncia de muestra global, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para crear una renuncia de muestra global

1. En la página inicial Renuncia de muestra, haga clic en Nuevo en la sección Renuncias de muestras modificadas recientemente.
2. Rellene los campos de la sección Información de renuncia clave.

   Para obtener más información sobre los campos de renuncia de muestra, consulte Campos de renuncia de muestra (en la página 663).

   Nota: si el campo Tipo está disponible en el registro Renuncia, asegúrese de que está definido en Global.
3. Guarde el registro Renuncia de muestra.

   Oracle CRM On Demand crea el nuevo registro de renuncia de muestra con el estado definido en Inactivo.

Creación de renuncias de muestras multilingües

La renuncia de muestra multilingüe consta de una sección de encabezado principal, que incluye información como el código de relación (el nombre derivado de la renuncia), el idioma y el país de la renuncia de muestra. También incluye varios registros de renuncia relacionados. Cada registro contiene el texto de la renuncia en uno de los idiomas que se aplican a la renuncia.

Antes de comenzar. Para crear una renuncia de muestra multilingüe, su rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras, y el administrador de la compañía debe configurar los diseños de página para renuncias de muestras multilingües.

Para crear una renuncia de muestra multilingüe

1. En la página inicial Renuncia de muestra, haga clic en Nuevo en la lista Renuncias de muestras multilingües modificadas recientemente.
2. Rellene los campos de la sección Información de renuncia clave.

   Nota: si el campo Tipo está disponible en el registro Renuncia, defina el campo en Multilingüe.

   Para obtener información sobre los campos de renuncia de muestra, consulte Campos de renuncia de muestra (en la página 663).
3. Guarde el registro de renuncia de muestra.

   Oracle CRM On Demand crea el nuevo registro de renuncia de muestra con el estado definido en Inactivo.
4. Complete la sección Renuncia relacionada que contiene el texto traducido de la renuncia de muestra:
   a. En la sección Renuncia relacionada de la página Detalle de renuncia de muestra, haga clic en Nuevo.
   b. Rellene los campos de la sección Renuncia relacionada.

      Para obtener información sobre los campos de renuncia relacionada, consulte Campos de renuncia de muestra (en la página 663).
   c. Guarde el registro de renuncia relacionada.
   d. Cree los registros adicionales de la renuncia relacionada para la renuncia de muestra que sean necesarios.

Marcado de una renuncia relacionada como la predeterminada

Para renuncias de muestra multilingües, debe seleccionar un registro de renuncia relacionado como el predeterminado. Sólo se puede marcar como predeterminada una renuncia relacionada.

Antes de comenzar. Para crear una renuncia de muestra multilingüe, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para marcar una renuncia relacionada como la predeterminada

- En la página Detalle de renuncia de muestra, utilice el selector de búsqueda del campo Idioma para seleccionar el idioma predeterminado.

  Los idiomas disponibles se derivan de los idiomas que se especifican en los registros secundarios de la renuncia relacionada.

Activación de una renuncia de muestra

A todos los registros de renuncia de muestra se les asigna automáticamente el estado Inactivo en el momento de la creación. Cuando todo el texto de la renuncia de muestra haya sido definido y aprobado por los departamentos correspondientes dentro de la compañía, podrá activar el registro de renuncia de muestra.

Restricciones que se aplican a las renuncias de muestras

Se aplicarán las siguientes restricciones a las renuncias de muestra:

- Cualquier renuncia nueva que cree al hacer clic en Nuevo o en Copia permanece inactiva hasta que se active haciendo clic en el botón Activar.
- Una vez activada la renuncia de muestra, pasa a ser de sólo lectura. Sólo puede copiar la renuncia activa utilizando el enlace Copiar para la renuncia que se indica en la página Lista de renuncias de muestras. Si se configura un proceso de negocio para las renuncias de muestras, recibirá un mensaje de error si hace clic en los enlaces Editar y Eliminar. Si una renuncia está inactiva, los enlaces Editar y Eliminar de la página Lista de renuncias de muestras están activos. Al activar una renuncia nueva, se visualiza la renuncia activa duplicada como caducada, porque el duplicado queda desactualizado.
- No se puede actualizar el estado de una renuncia manualmente. Si intenta actualizar el estado manualmente, recibirá un mensaje de error.
- Los representantes de ventas, médicos u otros profesionales de atención sanitaria pueden ver la renuncia de muestra que está actualmente activa durante el proceso de captura de firmas.

Restricciones que se aplican a las renuncias de muestras globales

Se aplican las siguientes restricciones:

- Sólo puede haber activa una renuncia de muestra al mismo tiempo.
- El campo Texto de renuncia de la renuncia debe tener contenido. Si el campo está vacío, se recibe un mensaje de error al intentar activar la renuncia.

Restricciones que se aplican a las renuncias de muestras multilingües

Se aplican las siguientes restricciones:

- La renuncia de muestra debe contener al menos un registro de renuncia relacionada secundario y un registro de renuncia relacionado predeterminado para poder activar la renuncia.
- Puede haber activos al mismo tiempo más de un conjunto de renuncias multilingües. No hay limitación en cuanto al número de renuncias multilingües que se pueden activar. Sin embargo, sólo puede haber activa por cada país una renuncia multilingüe.
- Si intenta activar una nueva renuncia de muestra cuyo valor predeterminado es global, Oracle CRM On Demand envía una advertencia que indica que está intentando reemplazar una o varias renuncias de

muestras multilingües con una sola renuncia de muestra global. Si continúa con la activación de esta renuncia de muestra, Oracle CRM On Demand hace caducar todas las renuncias activas.

- Para renuncias inactivas, si se elimina el registro de la renuncia relacionada predeterminado, es necesario que elija una nueva renuncia relacionada predeterminada. De lo contrario, se recibe un mensaje de error en el que se le pide que seleccione un idioma predeterminado antes de activar la renuncia.
- Si el administrador de la compañía configura un proceso de negocio para renuncias de muestras, se aplican las siguientes restricciones:
  - Para una renuncia de muestra activa o caducada, la sección de información relacionada pasa a ser de sólo lectura. Al intentar editar, eliminar o crear una renuncia relacionada, se genera un error en Oracle CRM On Demand.
  - No puede eliminar ni realizar cambios en una renuncia de muestra activa o caducada ni en sus renuncias relacionadas, Sin embargo, puede editar estos registros si no se ha configurado un proceso de negocio para renuncias de muestras.

    Para obtener más información sobre la configuración de un proceso de negocio para renuncias de muestras, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Antes de comenzar. Para activar renuncias de muestra, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para activar un registro de renuncia de muestra

1. En la página Lista de renuncias de muestras, haga clic en el código de relación del registro de renuncia de muestra que desea activar. El registro que seleccione debe tener el estado Inactivo.
2. En la página Detalle de renuncia de muestra, haga clic en Activar para activar el registro de renuncia de muestra.

   Al activar la renuncia de muestra, ocurre lo siguiente;
   - Se definirá la fecha de inicio de la renuncia de muestra recién activada y la fecha de finalización de la renuncia de muestra que estaba activa anteriormente (si la hubiera).
   - Se define el estado de la renuncia de muestra previamente activa en Caducada, y se cambia el código de relación de la manera correspondiente
   - Para renuncias de muestras multilingües, se activan todos los registros de renuncias relacionadas que se indican en las secciones de renuncias relacionadas

Conversión de renuncias globales en renuncias multilingües

Si su compañía utiliza renuncias de muestras globales y decide utilizar renuncias de muestras multilingües, realice el siguiente procedimiento.

CONSEJO: antes de comenzar la conversión, asegúrese de que el texto de la renuncia global está traducido a los idiomas que necesita su compañía utilizando un servicio de traducción externo, y de que el texto traducido de la renuncia está disponible para que pueda introducirlo como texto de la renuncia relacionada.

NOTA: este procedimiento se aplica sólo a las renuncias globales inactivas. Para renuncias globales con cualquier otro estado, la configuración del proceso de negocio le impide editar los registros de renuncias.

Antes de comenzar. Para crear una renuncia de muestra multilingüe, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras, el administrador de la compañía debe configurar los diseños de página para renuncias de muestras multilingües, y las renuncias deben estar inactivas. El texto de la renuncia debe estar traducido en su totalidad a los idiomas necesarios para la renuncia de muestra, normalmente utilizando un servicio de traducción externo.

Para convertir una renuncia global a una renuncia multilingüe

1. En la lista Renuncias de muestras globales modificadas recientemente, haga clic en una renuncia global activa que desee convertir y anote el texto de la renuncia como referencia.
2. Copie la renuncia de muestra global.

   La nueva renuncia que se copia está inactiva de manera predeterminada.
3. Para convertir el registro de la renuncia global copiado en un registro de renuncia multilingüe, seleccione Multilingüe en el campo Tipo y, a continuación, seleccione el país en el selector País.

   NOTA: el administrador de la compañía debe hacer que este campo sea accesible porque no lo está de manera predeterminada.
4. Guarde el registro Renuncia de muestra.

   Oracle CRM On Demand crea el nuevo registro de renuncia de muestra con el estado definido en Inactivo.
5. Complete la sección Renuncia relacionada que contiene el texto traducido de la renuncia de muestra:
   a. En la sección Renuncia relacionada de la página Detalle de renuncia de muestra, haga clic en Nuevo.
   b. Rellene los campos de la sección Renuncia relacionada.

      Para obtener más información sobre los campos de renuncia relacionados, consulte Campos de renuncia de muestra.
   c. Guarde el registro de la renuncia relacionada.
   d. Cree los registros adicionales de la renuncia relacionada para la renuncia de muestra que sean necesarios.
6. En el registro de la renuncia de muestra principal, seleccione el idioma predeterminado en el selector Idioma y guarde el registro.
7. Convierta las renuncias globales adicionales en renuncias multilingües como sea preciso.

Campos de renuncia de muestra

Utilice la página Editar renuncia de muestra para crear una renuncia de muestra o actualizar la información de una renuncia de muestra existente. En la página Editar renuncia de muestra se muestran todos los campos de una renuncia de muestra.

CONSEJO: también puede editar las renuncias de muestra en la página Lista de renuncias de muestra y en la página Detalles de la renuncia de muestra. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de la renuncia de muestra.

Campo	Descripción
Información clave sobre la renuncia	
Texto de renuncia	(Sólo tipo de renuncia global). Texto de renuncia que se desea insertar para una renuncia global. Este campo tiene un máximo de 1000 caracteres.
Código de relación	Valor calculado que identifica una renuncia de muestra. Este campo se rellena automáticamente de la siguiente manera:

Campo	Descripción
	■ Para renuncias globales, Oracle CRM On Demand define el valor utilizando una concatenación de los campos Estado y Creado (<*Estado*>_<*Creado*>), por ejemplo, Active_7/5/2012 01:36:09. ■ Para renuncias multilingües, Oracle CRM On Demand define el valor utilizando una concatenación de los campos País, Estado, Creado e Idioma (<*País*>_<*Estado*>_<*Creado*>_<*Idioma*>), por ejemplo, USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American.
Tipo	Indica el tipo de renuncia. Puede ser uno de los siguientes tipos: ■ **Global.** La renuncia contiene un registro de texto de renuncia que se aplica de manera global a la compañía. Las renuncias globales son el tipo predeterminado. ■ **Multilingüe.** La renuncia contiene registros del texto de renuncia multilingües que se pueden utilizar de manera global en la compañía. **NOTA:** este campo no está disponible de forma predeterminada. Para renuncias de muestras multilingües, el administrador de la compañía cambia el valor predeterminado a Multilingüe utilizando la configuración de campos, pero normalmente no hace que este campo sea accesible a los usuarios. Para obtener más información sobre la configuración de este campo y los diseños de página de la renuncia de muestra, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Estado	Estado del texto de renuncia, que puede tener uno de los valores siguientes: ■ **Inactiva.** Todos los registros de la renuncia de muestra tienen este estado cuando se crean. ■ **Activa.** Cuando se activa un registro de renuncia de muestra, el estado cambia a Activo. Para las renuncias de muestras globales, sólo puede haber activa una renuncia al mismo tiempo. Para las renuncias multilingües, sólo puede haber activa una renuncia por país al mismo tiempo. ■ **Vencido.** Cuando se crea y activa un registro de renuncia de muestra nuevo, el estado del registro de renuncia de muestra que estaba activo hasta ese momento cambia a Caducado. **NOTA:** este campo sólo se actualiza cuando se hace clic en el botón Activar en una renuncia de muestra. No puede actualizar este campo manualmente en la interfaz de usuario o a través de los servicios web.
Fecha de inicio	Fecha en la que la renuncia pasa a estar activa. Este campo queda en blanco cuando se crea un registro de renuncia de muestra. Cuando se activa el registro, Oracle CRM On Demand lo rellena con la fecha actual.
País	(Sólo tipos de renuncias multilingües). País que se utiliza para agrupar un conjunto de textos de renuncia legales exclusivos que se han traducido a uno o varios idiomas. Los registros secundarios del texto de renuncia se encuentran en la sección Texto de renuncia de la página Detalle de renuncia de muestra multilingüe. Este campo es necesario para activar renuncias multilingües.
Idioma	(Sólo tipos de renuncias multilingües). Idioma predeterminado de una renuncia de muestra multilingüe, por ejemplo, Inglés de Estados Unidos. Utilice el selector de

Campo	Descripción
	búsqueda para seleccionar el idioma predeterminado. Los idiomas disponibles dependen de los idiomas de los registros de renuncia relacionada.
Fecha final	Fecha en la que caduca la renuncia de muestra. Este campo queda en blanco cuando se crea un registro de renuncia de muestra. Cuando Oracle CRM On Demand cambia el estado de un registro de renuncia a Caducado, rellena este campo con la fecha.
Descripción	
Comentarios	Comentarios generales relativos a la renuncia. Sólo se pueden agregar comentarios a las renuncias de muestra inactivas.
Información del registro	
Creado	Usuario que ha creado el registro de la renuncia de muestra, junto con la fecha y hora de creación.
Modificado	Usuario que ha modificado el registro de la renuncia de muestra, junto con la fecha y hora de modificación.
NOTA: para obtener información sobre los registros secundarios de la renuncia relacionada, consulte Campos de renuncia relacionada (en la página 665).	

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las renuncias de muestra:

- Renuncias de muestra (en la página 657)
- Cómo trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra (en la página 657)
- Gestión de renuncias de muestra (en la página 659)
- Campos de renuncia relacionada (en la página 665)

Campos de renuncia relacionada

Utilice la página Edición de renuncia relacionada para crear una renuncia relacionada o actualizar los detalles de una renuncia relacionada existente. En la página Edición de renuncia relacionada se muestra el conjunto de campos completo de una renuncia relacionada. Las renuncias relacionadas son registros secundarios de una renuncia de muestra.

NOTA: las renuncias relacionadas sólo se aplican a renuncias multilingües.

La sección Renuncias relacionadas de una renuncia de muestra multilingüe contiene el conjunto de renuncias relacionadas de un país en particular. Cualquier cambio que realice en la renuncia relacionada actualiza el valor del campo Modificado en el registro de la renuncia de muestra principal. Si se configura un proceso de negocio para una renuncia de muestra, puede crear una nueva renuncia relacionada, o puede editar una existente hasta que se active el registro principal. En este punto, toda la renuncia, incluidas sus renuncias relacionadas, pasa a ser de sólo lectura.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de la renuncia relacionada.

Campo	Descripción
Información clave sobre la renuncia	
Texto de renuncia	Texto de renuncia que desea insertar en el idioma correspondiente. **NOTA:** los clientes de Oracle CRM On Demand deben traducir los textos de renuncia a los idiomas que necesiten. Oracle CRM On Demand no traduce este texto. Este campo tiene un máximo de 1000 caracteres. Es un campo obligatorio.
Idioma	Idioma del texto de la renuncia, por ejemplo, español. Seleccione el idioma utilizando el selector Idioma. Este campo debe tener un valor único para cada renuncia relacionada, es decir, cada renuncia relacionada debe contiene diferentes configuraciones de idioma. Al agregar un duplicado en este campo, se produce un mensaje de error. Este campo es obligatorio.
Idioma predeterminado	Idioma predeterminado de una renuncia de muestra multilingüe, por ejemplo, Inglés de Estados Unidos. Al seleccionar el idioma predeterminado de una renuncia relacionada, se define el idioma predeterminado de la renuncia de muestra.
Información del registro	
Creado	Usuario que ha creado el registro de la renuncia relacionada, junto con la fecha y hora de creación.
Modificado	Usuario que ha modificado el registro de la renuncia relacionada, junto con la fecha y hora de modificación.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las renuncias de muestra:

- Renuncias de muestra (en la página 657)
- Cómo trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra (en la página 657)
- Gestión de renuncias de muestra (en la página 659)
- Campos de renuncia de muestra (en la página 663)

Solicitudes de muestras

Utilice las páginas de solicitudes de muestras para crear, actualizar y gestionar solicitudes de muestras de productos durante una visita de ventas, por ejemplo, cuando un representante de ventas farmacéutico distribuya muestras de productos a un médico.

La *solicitud de muestra* es un mecanismo del que disponen los representantes de ventas para realizar pedidos de muestras de productos en nombre de médicos u otros proveedores de atención sanitaria. Los solicitudes de muestras incluyen uno o varios ítems de solicitud de muestra, y cada uno de estos ítems representa una muestra de producto que se ha solicitado.

La administración de procesos de Oracle CRM On Demand admite solicitudes de muestras porque éstas forman parte de una actividad de visitas en la que es necesaria una firma, e incluye solicitudes de muestras en el bloqueo de la actividad de visita. Las solicitudes de muestras tienen sus propias reglas para permitir el bloqueo

de los ítems de solicitud de muestra. Para obtener más información sobre la administración de procesos, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 1620). Para obtener recomendaciones sobre la configuración de reglas de bloqueo para solicitudes de muestras, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Requisitos de la solicitud de muestra

Las solicitudes de muestras deben cumplir los siguientes requisitos; de lo contrario, no se pueden enviar una vez creadas:

- Una solicitud de muestra debe tener un contacto con una dirección válida.
- Una solicitud de muestra debe tener al menos un ítem de línea de solicitud de muestra en el que aparezca un número positivo.
- La administración de procesos de las solicitudes de muestras se debe configurar de la forma que se describe en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* para que se pueda producir el bloqueo de los registros.

Restricciones de la solicitud de muestra

Las solicitudes de muestras tienen las siguientes restricciones:

- Sólo se permite una solicitud de muestra para una visita, es decir, una visita a cuenta, a contacto o a asistente.
- Después de definir una solicitud de muestra en Firmado, el único campo que se puede editar es Estado.
- Si desea bloquear un registro de solicitud de muestra, su administrador debe configurar una regla de administración de procesos a nivel de campo que bloquee todos los campos de ítems de solicitud de muestras excepto el campo Estado. El campo Estado puede cambiar de Firmado a Anulado, de Firmado a Aprobado y de Pedido anterior a Tramitado. Para realizar un seguimiento de estos cambios de estado, pida a su administrador que configure un proceso para recuperar esos cambios de estado en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obtener más información sobre la configuración del bloqueo de procesos, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Acerca del enlace de información de solicitudes de muestras a visitas

Antes de la versión 22 de Oracle CRM On Demand, era posible introducir un registro de ítem de solicitud de muestra sin un registro de solicitud de muestra principal asociado mediante los servicios web o la función de importación. Sin embargo, en la Versión 22 y posteriores, al introducir registros de ítem de solicitud de muestras mediante los servicios Web o la función de importación, deberá especificar el ID de solicitud de muestra de la principal a fin de proporcionar el contexto para el ítem de solicitud de muestra. En la interfaz de usuario de Oracle CRM On Demand, puede crear un ítem de solicitud de muestra sólo desde una solicitud de muestra principal en el contexto de una visita. Además, las reglas de bloqueo de productos no se siguen cuando los ítems de solicitudes de muestra se insertan o actualizan mediante los servicios web o la función de importación.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de solicitudes de muestra, puede que la ficha Solicitud de muestra quede excluida de la configuración.

Trabajar con la página inicial de solicitudes de muestras

La página inicial de solicitudes de muestras es el punto de partida para gestionar registros de solicitudes de muestras.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de solicitudes de muestras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con solicitudes de muestras, el rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Creación de una solicitud de muestra

Puede crear una solicitud de muestra nueva haciendo clic en el botón Nueva en la sección Solicitudes de muestras modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55) y Campos de las solicitudes de muestras (consulte Campos de solicitud de muestra en la página 669).

Trabajar con listas de solicitudes de muestras

La sección Listas de solicitudes de muestras presenta una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para las solicitudes de muestras.

Lista de solicitudes de muestras	Filtros
Todas las solicitudes de muestras	Todas las solicitudes de muestras de las que tiene visibilidad independientemente del propietario de las mismas.
Solicitudes de muestras modificadas recientemente	Todas las solicitudes de muestras que se han modificado recientemente, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de solicitudes de muestras recientes

La sección Solicitudes de muestras modificadas recientemente muestra las solicitudes de muestras que se han visualizado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de solicitudes de muestras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar varias o todas las siguientes secciones a la página inicial de solicitudes de muestras:

- Solicitudes de muestras creadas recientemente
- Solicitudes de muestras modificadas recientemente
- Mis solicitudes de muestras creadas recientemente
- Mis solicitudes de muestras modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles para su visualización en la página inicial de solicitudes de muestras).

Para agregar secciones a la página inicial de solicitud de muestra

1. En la página inicial de solicitudes de muestras, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de solicitudes de muestras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las solicitudes de muestras:

- Solicitudes de muestras (en la página 666)
- Campos de solicitud de muestra (en la página 669)
- Gestión de solicitudes de muestras (en la página 669)
- Acerca del relleno automático de campos de solicitudes de muestras (en la página 671)
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)

Gestión de solicitudes de muestras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Campos de solicitud de muestra

Utilice la página Edición de solicitud de muestra para agregar una solicitud de muestra o actualizar los detalles de una solicitud de muestra existente. En la página Edición de solicitud de muestra aparece el conjunto completo de campos para una solicitud de muestra.

CONSEJO: también puede editar solicitudes de muestras en la página Lista de solicitudes de muestras y en la página Detalle de solicitud de muestra. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos de los campos de solicitudes de muestras.

Campo	Descripción
Información básica de solicitudes de muestras	
Número de pedido	Se asigna un número único a cada pedido de solicitud de muestra. Oracle CRM On Demand genera este número.
Tipo	Categoría de la solicitud de muestra. El valor predeterminado para Tipo para un registro de solicitud de muestra es Solicitud de muestra. Puede seleccionar los siguientes valores en la lista de opciones: Solicitud de muestra o Pedido.

Campo	Descripción
	NOTA: el administrador de la compañía debe configurar este campo editable para que esté disponible en el diseño de la página porque no está disponible de forma predeterminada.
Cuenta	Cuenta a la que está asociado el pedido de solicitud de muestra. Este campo se rellena automáticamente. Para obtener más información, consulte Acerca del relleno automático de campos de solicitudes de muestras (en la página 671).
Contacto	(Necesario) Contacto que está asociado al pedido de solicitud de muestra. Este campo se rellena automáticamente si la solicitud de muestra se crea a partir de una visita. Para obtener más información, consulte Acerca del relleno automático de campos de solicitudes de muestras (en la página 671). Se debe completar este campo para crear un pedido de solicitud de muestra. Para obtener más información, consulte Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628).
Pedido creado	La fecha en la que se creó el pedido de solicitud de muestra.
Dirección de envío	(Necesario) Dirección a la cual se enviará el pedido de solicitud de muestra. Debe seleccionar un contacto o una cuenta antes de seleccionar una dirección. La dirección puede ser una dirección no compartida o una dirección compartida que se haya validado. Este campo se rellena automáticamente si la solicitud de muestra se crea a partir de una visita. Para obtener más información, consulte Acerca del relleno automático de campos de solicitudes de muestras (en la página 671). Se debe completar este campo para crear un pedido de solicitud de muestra. Para obtener más información, consulte Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628).
Estado	El valor predeterminado de este campo es Pendiente. Al enviar un pedido de solicitud de muestra de productos, el valor de este campo cambia a Enviado. Estos son los valores posibles de este campo: ■ Pedido pendiente ■ Reservado ■ Creado ■ Introducido ■ Sin éxito ■ En progreso ■ Pendiente ■ Procesado ■ Recibido ■ Rechazada ■ Enviado ■ Firmado ■ Enviado ■ Anulado
Información adicional	
Propietario	Persona que ha creado este registro de pedido de solicitud de muestra.

Campo	Descripción
	Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Creado	La fecha y hora de creación del registro de solicitud de muestra.
Modificado	La fecha y hora de la última modificación del registro de solicitud de muestra.
Sección disponible	
Descripción	(Opcional) Una descripción del pedido.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las solicitudes de muestras:

- Solicitudes de muestras (en la página 666)
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de muestras (en la página 667)
- Gestión de solicitudes de muestras (en la página 669)
- Acerca del relleno automático de campos de solicitudes de muestras (en la página 671)
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)

Acerca del relleno automático de campos de solicitudes de muestras

Oracle CRM On Demand rellena automáticamente los campos Cuenta, Contacto y Dirección de envío al crear la solicitud de muestra a partir de una visita a cuenta o una visita a contacto.

NOTA: en los siguientes casos, puede utilizar el icono de búsqueda para sustituir el valor que selecciona Oracle CRM On Demand.

Si crea una solicitud de muestra a partir de una visita a cuenta, Oracle CRM On Demand rellena los siguientes campos de esta manera:

- **Cuenta.** Oracle CRM On Demand rellena este campo con el nombre de cuenta a partir de la visita a la cuenta principal.
- **Contacto.** Oracle CRM On Demand rellena este campo con el nombre del contacto a partir de la visita a la cuenta principal.

  Si en la visita a la cuenta principal falta el contacto, Oracle CRM On Demand rellena el campo con el contacto principal de la cuenta. Si no existe un contacto principal para la cuenta, Oracle CRM On Demand muestra un mensaje de error si intenta guardar el registro.
- **Dirección de envío.** Oracle CRM On Demand rellena este campo con la dirección principal del contacto a partir de la visita a la cuenta principal.

  Si a la visita a la cuenta principal le falta la dirección principal del contacto, Oracle CRM On Demand rellena este campo con la dirección de envío de la cuenta. Si falta la dirección de envío de la cuenta, Oracle CRM On Demand deja este campo vacío. Sin embargo, si intenta guardar el registro, Oracle CRM On Demand muestra un mensaje de error.

Si crea una solicitud de muestra a partir de una visita a contacto o una visita a asistente, Oracle CRM On Demand rellena los siguientes campos de esta manera:

- **Cuenta.** Oracle CRM On Demand rellena este campo con el nombre de cuenta a partir de la visita al contacto principal o la visita al asistente.

  Si a la visita al contacto principal o la visita al asistente le falta la cuenta, Oracle CRM On Demand rellena el campo con la cuenta principal del contacto. Si el contacto no tiene ninguna cuenta principal, Oracle CRM On Demand deja en blanco el campo de la cuenta.
- **Contacto.** Oracle CRM On Demand rellena este campo con el nombre del contacto a partir de la visita al contacto principal o la visita al asistente.
- **Dirección de envío.** Oracle CRM On Demand rellena este campo con la dirección principal del contacto a partir de la visita al contacto principal o la visita al asistente.

  Si a la visita al contacto principal o la visita al asistente le falta la dirección principal del contacto, Oracle CRM On Demand rellena este campo con la dirección de envío de la cuenta. Si falta la dirección de envío de la cuenta, Oracle CRM On Demand deja este campo vacío. Sin embargo, si intenta guardar el registro, Oracle CRM On Demand muestra un mensaje de error.

Entrega de contenido personalizado

Este tema realiza una introducción a las funciones de Entrega de contenido personalizado (ECP) disponibles en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Acerca de Entrega de contenido personalizado

La entrega de contenido personalizado (ECP) es una solución de marketing de ciclo cerrado de Oracle para presentaciones electrónicas. ECP permite a las organizaciones de ventas y marketing administrar el contenido digital, crear planes de mensajes y distribuirlos entre el personal de ventas de campo. Las organizaciones de ventas pueden entregar presentaciones a los clientes al mismo tiempo que capturan métricas de sus respuestas y las pasan a la organización de marketing para realizar el análisis de ciclo cerrado. Se necesita ECP para la entrega de presentaciones y la captura de métricas de respuestas de cliente.

Escenario de utilización de ECP

La ECP de Oracle CRM On Demand permite a los usuarios:

- Gestionar contenido digital
- Gestionar planes de mensajería
- Almacenar las respuestas de los clientes a los planes de mensajes

Los usuarios a los se dirige la ECP de Oracle CRM On Demand son gestores de productos, gestores de operaciones de ventas y otros que desarrollen garantías que se utilicen en el campo de fuerza de ventas.

El siguiente escenario ofrece una visión general de cómo debe utilizarse la función de ECP:

1. Gestionar contenido digital

   El contenido digital (archivos de gráficos) se adjunta primero a un registro de solución. ECP admite una gran variedad de formatos de gráficos, aunque el más común es el SWF, que permite presentaciones Rich-Media. Se puede adjuntar al mismo registro de solución la imagen reducida correspondiente (normalmente, un archivo PNG, GIF o JPG) para ofrecer una representación gráfica reducida de un archivo de medios mayor. El registro de soluciones incluye campos de metadatos del archivo adjunto, como la fecha de caducidad o si ha recibido aprobación legal o de marketing.

   Para configurar registros de soluciones, consulte Soluciones (en la página 447).
2. Gestionar planes de mensajería

   Tras adjuntar los archivos gráficos a los registros de soluciones, los usuarios pueden crear planes de mensajes, que consisten en una colección de archivos multimedia unidos con el objetivo de transmitir un mensaje de ventas. Los usuarios especifican una secuencia de elementos de planes de mensajes que constituyen un plan de mensajes. Cada elemento del plan de mensajes corresponde a un registro de solución y a su contenido digital asociado, e incluye archivos multimedia relacionados que puede utilizar un

presentador para dar más detalles de un tema determinado. Mientras que un registro de soluciones está formado por un archivo multimedia que puede ser utilizado por varios planes de mensajes, un elemento de plan de mensajes representa una única instancia de un archivo multimedia de soluciones determinado, con metadatos específicos para el uso de un archivo multimedia en un plan de mensajes concreto.

Para configurar un plan de mensajes y sus registros asociados, consulte Planes de mensajes (consulte Planes de mensajería en la página 673), Ítems de planes de mensajes (consulte Ítems del plan de mensajería en la página 680) y Relaciones de los ítems de planes de mensajes (consulte Relaciones de ítems del plan de mensajería en la página 686).

3 Almacenar las respuestas de los clientes a los planes de mensajes

Los planes de mensajería se entregan en una aplicación externa a Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand recibe las opiniones de los destinatarios desde la aplicación externa y almacena la información. Estas opiniones se almacenan durante períodos de tiempo cortos dentro de la entrega del plan de mensajes y puede asociarse con respuestas predefinidas.

Para configurar respuestas a mensajes, consulte Ajuste de respuestas de mensajes (en la página 238).

Planes de mensajería

Use las páginas Plan de mensajes para crear, actualizar y realizar el seguimiento de los planes de mensajes.

Un *plan de mensajes* es una presentación realizada mediante una computadora personal o una computadora tablet. Los usuarios de ventas utilizan un plan de mensajes para describir los productos y realizar un seguimiento de los comentarios del cliente. Las páginas de plan de mensajes capturan varios atributos de un plan de mensajes, como el producto que incluye, la fecha de caducidad del plan de mensajes y otros atributos.

Los gerentes de marca, gerentes de producto y gerentes de operaciones de ventas crean planes de mensajes. Los planes de mensajes consisten en una secuencia específica de contenido para que los usuarios de ventas realicen presentaciones que cumplan las directrices legales y de marketing de la compañía.

Un plan de mensajes puede contener cualquier cantidad de ítems de plan de mensajes en una secuencia determinada, similar a la presentación tradicional consistente en una serie de presentaciones. O bien, un plan de mensajes puede ser una presentación con un mensaje concreto. Al crear una actividad, los representantes de ventas pueden revisar los planes de mensajes recomendados para la actividad, por ejemplo, una visita de ventas, tarea o cita, para comprobar si existen recomendaciones. Las recomendaciones del plan de mensajes se basan en las coincidencias de segmentos y en asociaciones de objetivos entre el plan de mensajes y la visita de ventas, tarea o cita. Para obtener más información, consulte Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades (en la página 676).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye la administración de la información del plan de mensajes, puede que la ficha del plan de mensajes quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas del plan de mensajes.

Cómo trabajar con la página inicial de planes de mensajes

La página inicial de planes de mensajería es el punto de partida para gestionar registros de planes de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra información que es relevante.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de planes de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un plan de mensajería

Puede crear un plan de mensajería nuevo haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes de mensajería modificados recientemente. Si desea más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos del plan de mensajería (consulte Campos de plan de mensajería en la página 677).

Trabajar con listas de planes de mensajería

La sección Listas de planes de mensajería presenta una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de planes de mensajería.

Lista de planes de mensajería	Filtros
Todos los planes de mensajería	Todos los planes de mensajería que puede ver, independientemente del propietario del plan de mensajería.
Planes de mensajería modificados recientemente	Todos los planes de mensajería en los que aparece su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de planes de mensajería recientes

En la sección Planes de mensajería modificados recientemente aparecen los últimos planes de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de planes de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de planes de mensajería:

- Planes de mensajería creados recientemente
- Planes de mensajería modificados recientemente
- Mis planes de mensajería creados recientemente
- Mis planes de mensajería modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de los planes de mensajería).

Para agregar secciones a la página inicial de planes de mensajería

1. En la página inicial de planes de mensajería, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de planes de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de planes de mensajería

Si desea obtener procedimientos detallados sobre la administración de planes de mensajes, consulte:

- Adición de libros a un plan de mensajes (consulte Adición de libros a un plan de mensajería en la página 675)
- Adición de ítems del plan de mensajes (consulte Adición de ítems del plan de mensajería en la página 675)
- Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades (en la página 676)
- Creación de respuesta al mensaje de un plan de mensajería (en la página 676)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: es posible que la característica de planes de mensajes no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los planes de mensajes:

- Planes de mensajería (en la página 673)
- Cómo trabajar con la página inicial de planes de mensajes (en la página 673)
- Campos de plan de mensajería (en la página 677)

NOTA: el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de planes de mensajes.

Adición de libros a un plan de mensajería

Utilice el siguiente procedimiento para agregar libros a un plan de mensajería. Después de agregar un libro a un plan de mensajería, el libro se puede modificar o quitar. Para este procedimiento, se entiende que el libro está expuesto como un ítem relacionado en la página Detalle del plan de mensajería. Si desea más información sobre la exposición de los ítems relacionados, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370).

Para agregar un libro a un plan de mensajería

1. En la página Lista de planes de mensajería, abra el plan de mensajería que desee.
2. En la página Detalle del plan de mensajería, haga clic en Agregar en la sección Libros de la página.
3. En el selector de libros, seleccione el libro que desee agregar al plan de mensajería y, a continuación, haga clic en Aceptar.

   Si desea más información sobre los libros, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).

Adición de ítems del plan de mensajería

Se puede agregar un ítem del plan de mensajería a un plan de mensajería. Un ítem del plan de mensajería contiene información sobre los ítems que conforman un plan de mensajería. Si desea más información sobre los ítems del plan de mensajería, consulte Ítems del plan de mensajería (en la página 680).

NOTA: si no aparece la sección de ítems relacionados Relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Detalle del contacto, agregue esta sección de ítem relacionado, siguiendo los pasos descritos en Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370), o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

Para agregar un ítem del plan de mensajería a un plan de mensajería

1. Desde la página Detalle del plan de mensajería, desplácese hasta la sección Ítem del plan de mensajería y haga clic en Nuevo.
2. Complete los campos tal como se describe en Campos del ítem del plan de mensajería (consulte Campos del ítem del plan de mensajes en la página 683). A continuación, guarde el registro.

Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades

Durante la creación de la actividad, los representantes de ventas pueden registrar información sobre la cuenta, contacto o producto asociado a la actividad. Los representantes de ventas también pueden revisar los planes de mensajes recomendados para la actividad (visita de ventas, tarea o cita) si existen recomendaciones. Las recomendaciones del plan de mensajes se basan en las coincidencias de segmentos y en asociaciones de objetivos entre el plan de mensajes y la visita de ventas, tarea o cita de la siguiente forma:

- Si el segmento principal o secundario de un plan de mensajes coincide con el segmento especificado para el contacto, aparece una estrella dorada en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.
- Si el objetivo principal o secundario de un plan de mensajes coincide con el objetivo especificado para la actividad, aparece media estrella dorada en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.
- Si ningún segmento u objetivo coincide entre el plan de mensajes y el contacto o la actividad, aparece una estrella blanca en el campo Recomendación del plan de mensajes en la sección Planes de mensajes disponibles de la página Detalle de visita.

Para obtener más información sobre visitas de ventas, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229) y Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614). Para obtener más información sobre las actividades, consulte Agenda y actividades (en la página 207).

Utilice el siguiente procedimiento para revisar los planes de mensajes recomendados para las actividades.

Para revisar planes de mensajes recomendados para las actividades

1. Seleccione la actividad para la visita.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar actividades, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página de detalles de la visita, tarea o cita para la actividad, desplácese a la sección Visitas y abra la visita de ventas que desea revisar.
3. En la página Detalle de visita, desplácese a la sección Planes de mensajes disponibles y revise la lista de planes de mensajes de la siguiente forma:
   - Una estrella dorada en el campo Recomendación indica una coincidencia de segmentos entre el plan de mensajes y el contacto.
   - Media estrella dorada en el campo Recomendación indica una coincidencia de objetivos entre el plan de mensajes y la actividad.
   - Una estrella blanca en el campo Recomendación indica que no hay coincidencia (ni de segmento ni de objetivos) entre el plan de mensajes y la actividad.
4. Haga clic en el enlace de nombre del plan de mensajes para abrir y revisar el plan de mensajes.

Creación de respuesta al mensaje de un plan de mensajería

Puede agregar una respuesta al mensaje a un plan de mensajería. Una *respuesta al mensaje* es el comentario recibido del destinatario durante la presentación de un plan de mensajería durante un período en particular. Para

obtener más información sobre la respuesta al mensaje, consulte Ajuste de respuestas a mensajes (consulte Ajuste de respuestas de mensajes en la página 238).

NOTA: cree una respuesta al mensaje de un plan de mensajería o un ítem del plan de mensajería solo si ha readaptado los diseños de página para estos registros mediante diseños de página de mensajería de producto estructurada (es decir, la respuesta al mensaje se ha readaptado como resultado, el plan de mensajería se ha readaptado como plan de visita, etc.). Con la mensajería de producto estructurada, los representantes de ventas farmacéuticas pueden elegir entre un conjunto de respuestas estándar como *Se ha solicitado más información*, *Reacción positiva*, etc. Para obtener más información sobre cómo se readaptan estos tipos de registro, consulte Mensajería de producto estructurada (en la página 690).

Antes de comenzar. Su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para trabajar con las páginas Respuesta al mensaje y el administrador de la compañía debe agregar la sección de información relacionada Respuestas al mensaje en la página de detalles de Plan de mensajería.

Para crear una respuesta al mensaje de un plan de mensajería

1. Si no ve la sección de información relacionada Respuestas al mensaje en la página de detalles de Plan de mensajería, agregue esta sección de información relacionada, como se describe en Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370) o póngase en contacto con el administrador de la compañía.
2. En la página de detalles de Plan de mensajería, desplácese a la sección de información relacionada Respuestas al mensaje y haga clic en Nueva.
3. Rellene los campos como se describe en Ajuste de respuestas a mensajes (consulte Ajuste de respuestas de mensajes en la página 238).
4. Guarde el registro Respuesta al mensaje.

Campos de plan de mensajería

Utilice la página Editar el plan de mensajería para agregar un plan de mensajes o actualizar los detalles de un plan de mensajes existente. En la página Editar el plan de mensajería se muestran todos los campos de un plan de mensajes.

CONSEJO: también puede editar planes de mensajes en la página Lista de planes de mensajería y en la página Detalles del plan de mensajería. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos del plan de mensajes.

Campo	Descripción
Información básica de los planes de mensajes	
Nombre	Nombre del plan de mensajes. (Obligatorio).
Tipo	Categoría del plan de mensajes. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. (Obligatorio). Los valores predeterminados de Tipo son Lanzamiento de producto, Mensajería dirigida, Firma y Plan de objetivo de la visita. La selección de un tipo puede dar como resultado un diseño de página diferente del diseño de página predeterminado para los planes de mensajería, si el administrador ha configurado los diseños dinámicos de página para este tipo

Campo	Descripción
	de registro. Por ejemplo, si selecciona Plan de objetivo de la visita, podrá obtener un diseño de página de objetivo de la visita, si el administrador de la compañía ha configurado los diseños dinámicos de páginas. Para obtener más información sobre la configuración de diseños dinámicos de páginas de este tipo de registro, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431) y los temas relacionados con los diseños de páginas en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Producto	Producto asociado a este plan de mensajes. Utilice el icono Buscar para seleccionar un producto. (Obligatorio). **NOTA:** el valor del campo Producto en los registros secundarios Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería y Respuesta al mensaje debe ser el mismo que el valor de Producto para el plan de mensajería principal. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no aplica este requisito. Debe asegurarse de forma manual de que este valor es el mismo en todos los registros PCD secundarios que este plan de mensajería principal o podrá tener problemas con la integridad de datos. Por ejemplo, si en el plan de mensajería se ha establecido el producto en AAAA y actualiza de AAAA a BBBB el campo Producto para un ítem de plan de mensajería mediante los servicios web, el ítem del plan de mensajería podría describir de manera imprecisa el producto BBBB, en lugar del producto AAAA.
Código	Campo de texto libre que se puede utilizar para clasificar un plan de mensajes por objetivo, área terapéutica o cualquier otra clasificación propia de la organización.
Estado	Estado actual del plan de mensajes. Los valores de estado posibles son: Aprobado, En progreso, Rechazado, Publicado o Enviado. Utilice la lista de opciones para seleccionar un estado. (Obligatorio).
Verificar	Indica que se ha verificado que todos los ítems del plan de mensajes que forman parte del plan de mensajes se visualizan correctamente y, por tanto, tienen el estado de verificación Correcto. Si todos los ítems del plan de mensajes que forman parte tienen el valor de estado de verificación Correcto, se define el valor Correcto en el campo Verificar. De lo contrario, se definirá el valor Error. Oracle CRM On Demand define automáticamente este campo.
Segmento	Segmento del mercado (es decir, el grupo de cuentas) al que se dirige el plan de mensajes.
NOTA: los campos Objetivo de destino principal, Segmento principal, Objetivo de destino secundario y Segmento secundario no están disponibles de forma predeterminada. Para agregar estos campos a la página Detalles del plan de mensajería, contacte con el administrador de su compañía.	
Objetivo de destino principal	Indica el primer objetivo de este plan de mensajes. Introduzca el objetivo o haga clic en el icono de búsqueda y seleccione uno de la lista.
Segmento principal	Indica el segmento principal que se asocia a este plan de mensajes. Las opciones son: Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados.

Campo	Descripción
Objetivo de destino secundario	Indica el segundo objetivo de este plan de mensajes. Introduzca el objetivo o haga clic en el icono de búsqueda y seleccione uno de la lista. **NOTA:** aparece un mensaje de error cuando coinciden el objetivo principal y el secundario y cuando se selecciona un objetivo secundario sin elegir uno principal.
Segmento secundario	Indica el segmento secundario que se asocia a este plan de mensajes. Las opciones son: Administrativo, Trabajador, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados. **NOTA:** aparece un mensaje de error cuando coinciden el segmento principal y el secundario y cuando se selecciona un segmento secundario sin elegir uno principal.
Propietario	(Obligatorio). Usuario al que pertenece el registro del plan de mensajes. De manera predeterminada, se define este campo con el nombre del usuario que crea el plan de mensajes. Utilice el icono de búsqueda para cambiar el propietario.
Fecha de inicio	Fecha en la que el plan de mensajes se hace visible (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que el plan de mensajes se desactiva (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.
Fecha de versión	Fecha en la que este contenido se puede utilizar en Entrega de contenido personalizado (PCD), (DD/MM/AAAA). Utilice el icono de agenda para seleccionar la fecha.
Declaración obligatoria	Esta casilla de verificación indica que se debe presentar un mensaje de declaración al comienzo del plan de mensajes. (Obligatorio).
Habilitar seguimiento	Esta casilla de verificación está destinada a un uso futuro.
Bloquear secuencia	Esta casilla de verificación no se utiliza en la versión actual de Oracle CRM On Demand. (Obligatorio).
Indicación del producto	Combinación de un síntoma o enfermedad y el producto o medicamento concreto que alivia el síntoma o la enfermedad. Normalmente, un representante de ventas farmacéuticas detalla la indicación del producto durante una visita a un médico. Para obtener más información, consulte Indicaciones del producto (en la página 697). **NOTA:** este campo no se ha configurado de manera predeterminada. Si necesita este campo, póngase en contacto con el administrador de la compañía para configurarlo.
Información adicional de los planes de mensajes	
Destinatarios	Descripción de los destinatarios de este plan de mensajes.
Comentario	Cualquier comentario general sobre este plan de mensajes.
Descripción	Descripción de este registro de plan de mensajes.

Campo	Descripción
NOTA: Los siguientes campos sólo se utilizan con la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales y no aparecen de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlos.	
Desactivar navegación	Seleccione esta casilla de verificación para desactivar los botones de avance y retroceso en la aplicación de detalles electrónica de Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, donde los clientes implementan su propia navegación. De forma predeterminada, esta casilla de verificación no está marcada.
Desactivar respuesta	Marque esta casilla de verificación para indicar que las respuestas al mensaje están desactivadas para este plan de mensajería. De forma predeterminada, esta casilla de verificación no está marcada.
Control de barra de menús predeterminado	Seleccione esta casilla de verificación para indicar el uso de la barra de menús predeterminada en la aplicación de detalles electrónicos de Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. De forma predeterminada, esta casilla de verificación no está marcada.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los planes de mensajes:

- Planes de mensajería (en la página 673)
- Cómo trabajar con la página inicial de planes de mensajes (en la página 673)
- Gestión de planes de mensajería (en la página 674)

Ítems del plan de mensajería

Use las páginas de ítems de plan de mensajería para crear, actualizar y realizar el seguimiento de los ítems del plan de mensajería.

Un *ítem del plan de mensajería* contiene información sobre los ítems que componen el plan de mensajería. Estos ítems que conforman un plan de mensajería se ordenan en una secuencia concreta, como si se tratara de una presentación tradicional formada por una serie de diapositivas.

Una *solución* es el contenido multimedia y los archivos gráficos (como SWF, GIF o JPEG) utilizados en las presentaciones en las que se sustenta un ítem de plan de mensajería. Mientras que una solución se puede reutilizar, un ítem de plan de mensajería es único y exclusivo de un plan de mensajería. La página Ítem del plan de mensajería contiene información de atributos adicionales de un ámbito más amplio del de la solución asociada.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de los ítems del plan de mensajería, puede que la ficha Ítem del plan de mensajería quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de ítem del plan de mensajería.

Cómo trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajes

La página inicial de ítem del plan de mensajería es el punto de partida para administrar registros de ítem del plan de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de ítem del plan de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un ítem del plan de mensajería

Puede crear un ítem del plan de mensajería nuevo haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Ítems del plan de mensajería modificados recientemente. Si desea más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos del ítem del plan de mensajería (consulte Campos del ítem del plan de mensajes en la página 683).

Trabajar con listas de ítems del plan de mensajería

En la sección Listas de ítems del plan de mensajería se muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de ítems del plan de mensajería.

Lista de ítems del plan de mensajería	Filtros
Todos los ítems del plan de mensajería	Todos los ítems del plan de mensajería que puede ver, independientemente del propietario del ítem del plan de mensajería.
Ítems del plan de mensajería modificados recientemente	Todos los ítems del plan de mensajería con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de ítems del plan de mensajería recientes

En la sección Ítems del plan de mensajería modificados recientemente se muestran los últimos ítems del plan de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de ítems del plan de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de ítems del plan de mensajería:

- Ítems del plan de mensajería creados recientemente
- Ítems del plan de mensajería modificados recientemente
- Mis ítems del plan de mensajería creados recientemente
- Mis ítems del plan de mensajería modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de ítems del plan de mensajería).

Para agregar secciones a la página inicial de ítems del plan de mensajería

1. En la página inicial de ítems del plan de mensajería, haga clic en Editar diseño.

2 En la página de diseño de la página inicial de ítems del plan de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de ítems del plan de mensajes

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Adición de relaciones de ítems del plan de mensajes (consulte Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería en la página 682)
- Creación de respuestas al mensaje de un ítem del plan de mensajería (en la página 683)

NOTA: es posible que la característica de ítems del plan de mensajes no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems del plan de mensajes:

- Ítems del plan de mensajería (en la página 680)
- Cómo trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajes (en la página 680)
- Campos del ítem del plan de mensajes (en la página 683)

NOTA: el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de ítem del plan de mensajes.

Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería

Puede agregar una relación de ítem del plan de mensajería a un ítem del plan de mensajería. Una *relación de ítem del plan de mensajería* es un ítem de presentación que proporciona información opcional para complementar el ítem del plan de mensajería principal. Por ejemplo, si el ítem principal muestra los efectos secundarios de un medicamento nuevo, la información relacionada opcional puede mostrar los efectos secundarios de una clase de medicamento anterior. Si el tema del ítem principal es que una prueba clínica ha tenido buenos resultados, la información opcional puede mostrar cifras del ensayo clínico. Si desea más información sobre las relaciones de ítem del plan de mensajería, consulte Relaciones de ítem del plan de mensajería (consulte Relaciones de ítems del plan de mensajería en la página 686).

NOTA: si no aparece la sección de ítems relacionados Relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Detalle del contacto, agregue esta sección de ítem relacionado, siguiendo los pasos descritos en Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370), o póngase en contacto con el administrador de la compañía.

Para agregar una relación de ítem del plan de mensajería a un ítem del plan de mensajería

1 Desde la página Detalle del ítem del plan de mensajería, desplácese hasta la sección Relación del ítem del plan de mensajería y haga clic en Nuevo.

2 Complete los campos tal como se describe en Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería (consulte Campos de relaciones de ítem del plan de mensajes en la página 688). Guarde el registro.

Creación de respuestas al mensaje de un ítem del plan de mensajería

Puede agregar una respuesta al mensaje a un ítem del plan de mensajería. Una *respuesta al mensaje* es el comentario recibido del destinatario durante la presentación de un plan de mensajería durante un período en particular. Para obtener más información sobre la respuesta al mensaje, consulte Ajuste de respuestas a mensajes (consulte Ajuste de respuestas de mensajes en la página 238).

NOTA: cree una respuesta al mensaje de un plan de mensajería o un ítem del plan de mensajería solo si ha readaptado los diseños de página para estos registros mediante diseños de página de mensajería de producto estructurada (es decir, la respuesta al mensaje se ha readaptado como resultado, el plan de mensajería se ha readaptado como plan de visita, etc.). Con la mensajería de producto estructurada, los representantes de ventas farmacéuticas pueden elegir entre un conjunto de respuestas estándar como *Se ha solicitado más información*, *Reacción positiva*, etc. Para obtener más información sobre cómo se readaptan estos tipos de registro, consulte Mensajería de producto estructurada (en la página 690).

Antes de comenzar. Su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para trabajar con las páginas Respuesta al mensaje y el administrador de la compañía debe agregar la sección de información relacionada Respuestas al mensaje a la página de detalles de Ítem del plan de mensajería.

Para crear una respuesta al mensaje de un ítem del plan de mensajería

1 Si no ve la sección de información relacionada Respuestas al mensaje en la página de detalles de Ítem del plan de mensajería, agregue esta sección de información relacionada, como se describe en Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370) o póngase en contacto con el administrador de la compañía.
2 En la página de detalles de Ítem del plan de mensajería, desplácese a la sección de información relacionada Respuestas al mensaje y haga clic en Nueva.
3 Rellene los campos como se describe en Ajuste de respuestas a mensajes (consulte Ajuste de respuestas de mensajes en la página 238).
4 Guarde el registro Respuesta al mensaje.

Campos del ítem del plan de mensajes

Utilice la página Editar ítems del plan de mensajería para agregar un ítem del plan de mensajería o actualizar los detalles de un ítem del plan de mensajería existente. En la página Editar ítems del plan de mensajería se muestran todos los campos de un ítem del plan de mensajería.

CONSEJO: también puede editar ítems del plan de mensajería en la página Lista de ítems del plan de mensajería y en la página Detalles de ítems del plan de mensajería. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de los ítems del plan de mensajería.

Campo	Descripción
Información básica de los ítems del plan de mensajería	

Campo	Descripción
Número de secuencia	Orden en el que aparecen los ítems del plan de mensajería en el plan de mensajería. (Obligatorio).
Nombre	Nombre del ítem del plan de mensajería.
Nombre mostrado	Nombre con el que se muestra el ítem del plan de mensajería en un plan de mensajería.
Producto	Producto asociado al plan de mensajería principal. Utilice el icono Buscar para seleccionar un producto. (Obligatorio). **NOTA:** el valor del campo Producto debe ser el mismo que el registro Plan de mensajería principal. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no aplica este requisito. Debe asegurarse de forma manual de que este valor es el mismo que el elemento Plan de mensajería principal. Si no lo hace, podrá tener problemas de integridad de datos. Por ejemplo, si tiene el campo Producto establecido en AAAA en Plan de mensajería y actualiza el campo Producto de AAAA a BBBB en cualquiera de los registros PCD secundarios (Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería o Respuesta al mensaje) mediante los servicios web, el registro PCD secundario describe de manera incorrecta el producto BBBB, en lugar del producto AAAA.
Nombre de solución	Nombre del contenido digital en el que se basa la relación de ítem del plan de mensajería. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar la solución. Antes de la versión 23, el campo Solución era un campo obligatorio de manera predeterminada. Sin embargo, en la versión 23, este campo ya no es obligatorio de forma predeterminada. No obstante, si su compañía ha personalizado el diseño de la página para este tipo de registro realizado antes de la versión 23, entonces el campo Solución continúa siendo obligatorio para esos diseños personalizados. Para cambiar este campo a No necesario, el administrador de la compañía debe anular la selección de la casilla de verificación Obligatorio para el campo Solución, que se configuró en este diseño de página personalizado para este tipo de registro. Para obtener más información sobre la configuración del campo, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).
Nombre de solución: Estado de verificación	Indica si el contenido digital se puede mostrar correctamente. Los valores posibles son: Sin verificar, Correcto o Incorrecto. (Sólo lectura) El valor de este campo se hereda del registro solución enlazado, el cual contiene el archivo de contenido digital.
Nombre de solución: Fecha de versión	Fecha después de la cual el contenido de la solución se puede utilizar en PCD. (Sólo lectura).
Nombre de solución: Fecha de caducidad	Fecha después de la cual el contenido de la solución no se debe utilizar en PCD. (Sólo lectura).
Mensaje de declaración	Esta casilla de verificación indica un activo concreto como mensaje de declaración. Con frecuencia, un plan de mensajería debe ir precedido por un mensaje o

Campo	Descripción
	mensajes de declaración con el que se pretende garantizar que se comunica toda la información relevante y que se cumplen todas las normativas legales. (Obligatorio).
Tipo	Categoría del ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. (Obligatorio). Los valores predeterminados de Tipo son: Ítem del plan de mensajería, Archivo adjunto, Relacionado, Detalle y Objetivo de la visita. La selección de un tipo puede dar como resultado un diseño de página diferente del diseño de la página predeterminado para los ítems del plan de mensajería, si el administrador ha configurado los diseños dinámicos de página para este tipo de registro. Por ejemplo, si selecciona Objetivo de la visita, podrá obtener un diseño de página de objetivo de la visita si lo ha configurado el administrador. Para obtener más información sobre la configuración de diseños dinámicos de páginas de este tipo de registro, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431) y los temas relacionados con los diseños de páginas en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
Evaluación	Puntuación cualitativa de la efectividad de este ítem. Utilice la lista de opciones para seleccionar una puntuación.
Plan de mensajería principal	Plan de mensajería del cual este ítem del plan de mensajería es un componente. Utilice el icono de búsqueda para seleccionar un plan de mensajería principal. (Obligatorio).
Estado	Estado actual del ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar el estado. Las opciones preconfiguradas son Ocultar y Mostrar.
Descripción	Breve descripción del contenido de este ítem.
Tipo de envío	Tipo de archivo PDF de una presentación de ventas que envía la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales como un correo electrónico a los destinatarios. Puede seleccionar los tipos de envío siguientes: ■ **Envío de PDF.** PDF de una presentación completa de varias diapositivas. ■ **Envío estándar.** PDF solo de la primera diapositiva de la presentación, que es el tipo predeterminado. **NOTA:** este campo no está disponible de forma predeterminada en el diseño de página Ítem del plan de mensajería y lo debe agregar el administrador. Para obtener información acerca de cómo agregar campos a diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).
Desactivar precarga	Seleccione este campo para desactivar las animaciones de precarga para la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. De forma predeterminada, este campo no está seleccionado y las animaciones van precargadas. **NOTA:** este campo no está disponible de forma predeterminada en el diseño de página Ítem del plan de mensajería y lo debe agregar el administrador. Para obtener información acerca de cómo agregar campos a diseños de página, consulte

Campo	Descripción
	Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).
Información adicional sobre el ítem del plan de mensajería	
Sinopsis	Breve descripción del ítem.
Notas del ponente	Notas que puede agregar al presentar este ítem.
Destinatarios	Usuario al que va dirigido el contenido.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los ítems del plan de mensajes:

- Ítems del plan de mensajería (en la página 680)
- Cómo trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajes (en la página 680)
- Gestión de ítems del plan de mensajes (en la página 682)

Relaciones de ítems del plan de mensajería

Utilice las páginas de Relaciones de ítems de plan de mensajería para crear, actualizar y realizar el seguimiento de las relaciones de ítems del plan de mensajería.

Una *relación de ítem del plan de mensajería* es un ítem de presentación que proporciona información opcional para complementar el ítem del plan de mensajería. Por ejemplo, si el ítem principal muestra los efectos secundarios de un medicamento nuevo, la información relacionada opcional puede mostrar los efectos secundarios de una clase de medicamento anterior. Si el tema del ítem principal es que una prueba clínica ha tenido buenos resultados, la información opcional puede mostrar cifras del ensayo clínico. Un plan de mensajería consta de una serie de ítems del plan de mensajería en una secuencia específica, análoga a una presentación tradicional formada por una serie de diapositivas. Cada ítem del plan de mensajería asociado puede tener ítems relacionados asociados a él, que se conocen como *relaciones de ítem del plan de mensajería.* La página Relaciones de ítem del plan de mensajería contiene información sobre estos ítems de presentación complementarios.

Las relaciones de ítem del plan de mensajería deben ser únicas

Si configura más de un registro Relaciones de ítem del plan de mensajería con el mismo valor Tipo y valor principal Ítem del plan de mensajería, el campo Solución no se puede establecer en el mismo valor. Por ejemplo, si intenta crear dos registros de relaciones de ítem del plan de mensajería, MPIR1 y MPIR2, con Tipo establecido en Archivo adjunto y si el registro de ítem del plan de mensajería principal está establecido en MPIabc, debe establecer el campo Solución en valores diferentes para cada registro de relaciones de ítem del plan de mensajería. De lo contrario, Oracle CRM On Demand muestra un mensaje de error.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de las relaciones de ítem del plan de mensajería, puede que la ficha Relaciones de ítem del plan de mensajería quede excluida de la instalación. El rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de relaciones de ítem del plan de mensajería.

Cómo trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajes

La página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería es el punto de partida para administrar registros de relaciones de ítem del plan de mensajería. Esta página contiene varias secciones y muestra información que es relevante.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una relación de ítem del plan de mensajería

Puede crear una relación de ítem del plan de mensajería nueva haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Relaciones de ítem del plan de mensajería modificadas recientemente. Si desea más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de relaciones de ítem del plan de mensajería (consulte Campos de relaciones de ítem del plan de mensajes en la página 688).

Trabajar con listas de relaciones de ítem del plan de mensajería

En la sección Listas de relaciones de ítem del plan de mensajería se muestra una serie de listas filtradas. Las *listas filtradas* son subconjuntos o grupos de registros que le permiten restringir el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las relaciones de ítems del plan de mensajería.

Lista de relaciones de ítem del plan de mensajería	Filtros
Todas las relaciones de ítems del plan de mensajería	Todas las relaciones de ítems del plan de mensajería que puede ver, independientemente del propietario de la relación de ítem del plan de mensajería.
Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente	Todas las relaciones de ítem del plan de mensajería con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de relaciones de ítems del plan de mensajería recientes

En la sección Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente se muestran las últimas relaciones de ítem del plan de mensajería que ha modificado.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de las relaciones de ítem del plan de mensajería

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería:

- Relaciones de ítems del plan de mensajería creadas recientemente
- Relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente

- Mis relaciones de ítems del plan de mensajería creadas recientemente
- Mis relaciones de ítems del plan de mensajería modificadas recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería).

Para agregar secciones a la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería

1. En la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajería, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: es posible que la característica de relaciones de ítems del plan de mensajes no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las relaciones de ítem del plan de mensajes:

- Relaciones de ítems del plan de mensajes (consulte Relaciones de ítems del plan de mensajería en la página 686)
- Cómo trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajes (en la página 687)
- Campos de relaciones de ítem del plan de mensajes (en la página 688)

NOTA: el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar entrega de contenido personalizado para poder trabajar con las páginas de relaciones de ítem del plan de mensajes.

Campos de relaciones de ítem del plan de mensajes

Utilice la página Editar relaciones de ítem del plan de mensajería para agregar una relación de ítem del plan de mensajería o actualizar los detalles de una relación de ítem del plan de mensajería existente. En la página Editar relaciones de ítem del plan de mensajería se muestran todos los campos de una relación de ítem del plan de mensajería.

CONSEJO: también puede editar relaciones de ítem del plan de mensajería en la página Lista de relaciones de ítem del plan de mensajería y en la página Detalles de relaciones de ítem del plan de mensajería. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de las relaciones de ítem del plan de mensajería.

Campo	Descripción
Información básica de las relaciones de ítem del plan de mensajería	
Nombre	Nombre de la relación de ítem del plan de mensajería.
Nombre mostrado	Nombre utilizado para mostrar la relación de ítem del plan de mensajería en el plan de mensajería.
Ítem de MP principal	Ítem del plan de mensajería (MP) principal para el cual esta relación de ítem del plan de mensajería proporciona información complementaria o detallada opcional. (Obligatorio).
Producto	Producto asociado al plan de mensajería principal. Utilice el icono Buscar para seleccionar un producto. (Obligatorio). **NOTA:** el valor del campo Producto debe ser el mismo que el registro Plan de mensajería principal. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no aplica este requisito. Debe asegurarse de forma manual de que este valor es el mismo que el elemento Plan de mensajería principal. Si no lo hace, podrá tener problemas de integridad de datos. Por ejemplo, si tiene el campo Producto establecido en AAAA en Plan de mensajería y actualiza el campo Producto de AAAA a BBBB en cualquiera de los registros PCD secundarios (Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería o Respuesta al mensaje) mediante los servicios web, el registro PCD secundario describe de manera incorrecta el producto BBBB, en lugar del producto AAAA.
Descripción	Breve descripción del contenido de este ítem.
Tipo	Categoría de la relación de ítem del plan de mensajería. Utilice la lista de opciones para seleccionar un tipo. (Obligatorio). Los valores predeterminados de Tipo son: Ítem del plan de mensajería, Archivo adjunto, Relacionado, Detalle y Objetivo de la siguiente visita. La selección de un tipo puede dar como resultado un diseño de página diferente del diseño de la página predeterminado para Relaciones de ítem del plan de mensajería, si el administrador ha configurado los diseños dinámicos de página para este tipo de registro. Por ejemplo, si selecciona Objetivo de la siguiente visita, podrá obtener un diseño de página de objetivo de la siguiente visita si lo ha configurado el administrador. Para obtener más información sobre la configuración de diseños dinámicos de páginas de este tipo de registro, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431) y los temas relacionados con los diseños de páginas en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Campo	Descripción
Nombre de solución	Nombre del contenido del archivo multimedia o gráfico en el cual se basa la relación de ítem del plan de mensajería. Antes de la versión 23, el campo Solución era un campo obligatorio de manera predeterminada. Sin embargo, en la versión 23, este campo ya no es obligatorio de forma predeterminada. No obstante, si su compañía ha personalizado el diseño de la página para este tipo de registro realizado antes de la versión 23, entonces el campo Solución continúa siendo obligatorio para esos diseños personalizados. Para cambiar este campo a No necesario, el administrador de la compañía debe anular la selección de la casilla de verificación Obligatorio para el campo Solución, que se configuró en este diseño de página personalizado para este tipo de registro. Para obtener más información sobre la configuración del campo, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).
Sinopsis	Breve descripción del ítem.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las relaciones de ítem del plan de mensajes:

- Relaciones de ítems del plan de mensajes (consulte Relaciones de ítems del plan de mensajería en la página 686)
- Cómo trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajes (en la página 687)
- Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes (en la página 688)

Mensajería de producto estructurada

La *mensajería de producto estructurada* (SPM) hace referencia a tipos de registro de entrega de contenido personalizado (PCD) readaptados (Plan de mensajería, Ítem del plan de mensajería, Relaciones de ítem del plan de mensajería y Mensaje de respuesta) que un administrador configura para permitir que los representantes de ventas farmacéuticas gestionen sus objetivos de visita de venta. Un administrador readapta los tipos de registro PCD definiendo diseños de página dinámicos para estos registros. Al seleccionar correctamente el campo de lista de opciones Tipo para un registro PCD, un usuario puede cambiar de forma dinámica el diseño de página correspondiente al registro PCD utilizado en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, al seleccionar para Tipo un valor Objetivo de visita, se cambia el diseño de página para un ítem del plan de mensajería a un diseño de página de objetivo de visita.

Los diseños de página de SPM que corresponden a tipos de registro PCD son los siguientes: Plan de objetivo de visita (para plan de mensajería), Objetivo de visita (para ítem del plan de mensajería), Siguiente objetivo de visita (para relaciones de ítem del plan de mensajería) y Resultado (para respuesta al mensaje). Normalmente, un representante de ventas utiliza un plan de objetivo de visita para registrar objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados para visitas de venta asociadas a un producto, por ejemplo, un medicamento.

Si utiliza los tipos de registro PCD predeterminados para gestionar presentaciones detalladas electrónicas, consulte Entrega de contenido personalizado (consulte Entrega de contenido personalizado en la página 672). Además, para capturar información detallada de productos durante visitas mediante los diseños predeterminados, consulte Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619).

Los diseños de página de SPM correspondientes a los tipos de registro PCD se describen a continuación:

- Un plan de objetivo de visita, basado en un tipo de registro Plan de mensajería, es un plan que empaqueta los objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados del equipo de ventas. El plan de objetivo de

visita lo define un administrador y sigue una ruta de aprobación para las selecciones estándar. El plan de objetivo de visita contiene los metadatos predefinidos que el representante de ventas selecciona durante una sesión de desglose detallado por producto en el contexto de una visita (visita a la cuenta, al contacto o del asistente).

- Un objetivo de visita, que se basa en el tipo de registro Ítem del plan de mensajería, es un conjunto predefinido de valores que explica el propósito y el objetivo de la visita cuando se describe un producto concreto.
- Un siguiente objetivo de visita, que se basa en el tipo de registro Relaciones de ítem del plan de mensajería, es un conjunto predefinido de valores que describen el objetivo y el propósito de las visitas de seguimiento y está relacionado con un producto concreto.
- Un resultado, que se basa en el tipo de registro Respuesta al mensaje, es un conjunto predefinido de valores que el administrador aprueba para su uso para informar de la respuesta del cliente en la sesión de desglose detallado sobre el producto.

Ejemplo de plan de objetivo de visita

Considere un plan de objetivo de visita definido para el producto, Medicamento Z. El equipo de ventas puede tener una serie de objetivos de visita cuando tratan de Medicamento Z con los clientes, como los siguientes:

- **Objetivo de visita 1.** Lanzar el producto Medicamento Z.
- **Objetivo de visita 2.** Presentar los beneficios de Medicamento Z.
- **Objetivo de visita 3.** Tratar el uso seguro de Medicamento Z.
- **Objetivo de visita 4.** Describir los posibles efectos secundarios de Medicamento Z.

Los siguientes objetivos de visita pueden incluir los siguientes:

- **Siguiente objetivo de visita 1.** Describir las dosis de Medicamento Z.
- **Siguiente objetivo de visita 2.** Revisar los precios de Medicamento Z.
- **Siguiente objetivo de visita 3.** Mejorar la relación con el médico proporcionando muestras de Medicamento Z.

Los resultados que describen las respuestas detalladas de la sesión pueden ser los siguientes:

- **Resultado 1.** Respuesta positiva.
- **Resultado 2.** Respuesta negativa.
- **Resultado 3.** El médico tiene más preguntas.
- **Resultado 4.** Se requiere una visita de seguimiento.
- **Resultado 5.** No se requiere una visita de seguimiento.

Todos los registros SPM de este ejemplo están relacionados con el plan de objetivo de visita que se ha definido para el producto, Medicamento Z. El representante de ventas selecciona los ítems adecuados en el momento de la visita en la sección de ítem relacionado Productos detallados de la página Detalle de visita.

NOTA: para utilizar los tipos de registro SPM, el administrador debe configurar diseños de página dinámicos para los tipos de registro SPM y PCD. La selección de un tipo SPM puede dar como resultado un diseño de página diferente del diseño de página predeterminado para los registros PCD, si el administrador ha configurado diseños de página dinámicos para este tipo de registro. Por ejemplo, si selecciona un tipo Objetivo de visita, podrá obtener un diseño de página de objetivo de visita, si lo ha configurado el administrador. Para obtener más información sobre la configuración de diseños de páginas dinámicos de este tipo de registro, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431) y los temas relacionados con los diseños de páginas en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Para obtener más información sobre la gestión de objetivos de visita, consulte los siguientes temas:

- Selección de diseños de página de mensajería de producto estructurada (en la página 692)

- Asociación de objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados a productos detallados en una visita de venta (en la página 692)
- Selección del objetivo de visita principal, siguiente objetivo de visita principal o resultado principal para un producto detallado (en la página 695)

Para obtener más información sobre cómo se pueden utilizar los registros de mensajería de producto estructurada con indicaciones del producto, consulte Ejemplo de uso de registros de mensajería de producto estructurada e indicaciones del producto (en la página 696).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Selección de diseños de página de mensajería de producto estructurada

Para utilizar los diseños de página de mensajería de producto estructurada (SPM) para gestionar los objetivos de visita durante las sesiones de desglose detallado por producto, debe seleccionar el valor adecuado de Tipo para determinar los diseños de página dinámicos para SPM.

Antes de comenzar. El administrador debe configurar diseños de página dinámicos para SPM como se describe en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Si el administrador configura los diseños de página dinámicos, al seleccionar un tipo SPM se presenta un diseño de página diferente del diseño predeterminado para tipos de registro PCD. Por ejemplo, para un registro Ítem del plan de mensajería, al seleccionar el tipo Objetivo de visita se presenta un diseño de página Objetivo de visita. Para obtener más información sobre la configuración de diseños de página dinámicos, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431). Además, el administrador debe configurar el perfil de acceso de usuario para que tenga acceso de Sólo lectura, Ver o Heredar principal para los registros SPM de información relacionada en la página de detalles Productos detallados.

Para seleccionar los diseños de página de mensajería de producto estructurada

1. Vaya a la página de detalles de Plan de mensajería y, en el campo de lista de opciones Tipo, seleccione Plan de objetivo de visita para visualizar el diseño de página Plan de objetivo de visita.
2. Vaya a la página de detalles de Ítem del plan de mensajería y, en el campo de lista de opciones Tipo, seleccione Objetivo de visita para visualizar el diseño de página Objetivo de visita.
3. Vaya a la página de detalles de Relaciones de ítem del plan de mensajería y, en el campo de lista de opciones Tipo, seleccione Siguiente objetivo de visita para visualizar el diseño de página Siguiente objetivo de visita.
4. Vaya a la sección de ítem relacionado Respuesta al mensaje de la página Detalle de visita y, en el campo de lista de opciones Tipo, seleccione Resultado para visualizar el diseño de página Resultado.

Asociación de objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados a productos detallados en una visita de venta

Mediante los diseños de página de mensajería de producto estructurada (SPM), los representantes de ventas pueden ver los objetivos de visita para sus productos, los resultados esperados de la visita de venta para sus productos y pueden determinar sus objetivos de visita para una futura visita, todo lo cual se basa únicamente en el producto. Normalmente, los representantes de ventas acceden a estos registros durante la sesión de desglose detallado por producto de una visita con un médico para tratar uno o más medicamentos. Los detalles de la visita

se capturan en un registro de visita al contacto y los detalles del medicamento están disponibles en el registro del producto.

En la sección de información relacionada Productos detallados, los representantes de ventas pueden seleccionar y elegir lo siguiente:

- Objetivos de visita (ítem del plan de mensajería) de un conjunto predefinido de objetivos de visita para un producto o medicamento concreto
- Siguientes objetivos de visita (relaciones de ítem del plan de mensajería) de un conjunto predefinido de siguientes objetivos de visita para un producto o medicamento concreto
- Resultados (respuestas al mensaje) de un conjunto predefinido de resultados para un producto o medicamento concreto

Por ejemplo, en la siguiente tabla se muestran los objetivos de visita (ítems del plan de mensajería) que el gerente de ventas puede establecer para un representante de ventas.

ID de fila	Nombre del producto	Nombre del objetivo de visita
12-1111	Medicamento A	Presentar los beneficios del medicamento A al médico.
12-1112	Medicamento A	Tratar los precios propuestos y régimen de descuentos del medicamento A con el médico.
12-1113	Medicamento A	Tratar las ventas potenciales del medicamento A con el médico para el próximo año.
12-1114	Medicamento A	Distribuir información complementaria sobre el medicamento A para el médico.
12-1115	Medicamento B	Informar al médico sobre la superioridad del medicamento B con respecto al medicamento A para determinadas condiciones médicas.
12-1116	Medicamento B	Distribuir muestras del medicamento B al médico.

Campos de la sección de información relacionada Productos detallados

Los siguientes campos están disponibles solo en la sección de información relacionada Productos detallados:

- Ítem del plan de mensajería principal (cuyo nombre se puede cambiar a Objetivo de visita)
- Relación de ítem del plan de mensajería principal (cuyo nombre se puede cambiar a Siguiente objetivo de visita)
- Respuesta al mensaje principal (cuyo nombre se puede cambiar a Resultado)

Además, los siguientes ítems relacionados están disponibles para asociar registros SPM (o PCD) al registro Productos detallados:

- Productos detallados de visita: Objetivos de visita (Productos detallados de visita: Ítems del plan de mensajería)
- Productos detallados de visita: Siguientes objetivos de visita (Productos detallados de visita: Relaciones de ítem del plan de mensajería)
- Productos detallados de visita: Resultados (Productos detallados de visita: Respuestas al mensaje)

En este tema se hace referencia colectivamente a estos ítems relacionados como *ítems relacionados de productos detallados de visita*. Los ítems relacionados de productos detallados de visita y los registros PCD tienen una relación muchos a muchos. Es decir, un registro PCD puede estar asociado a varios registros de ítem relacionado de productos detallados de visita diferentes.

El administrador de la compañía de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition configura la sección de información relacionada Productos detallados para los diseños de página de visitas para visitas de la cuenta, visitas al contacto y visitas del asistente. Para obtener más información sobre la configuración de los diseños de página para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, consulte la información sobre diseños de página de *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Antes de comenzar. El administrador debe configurar diseños de página dinámicos para SPM como se describe en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Si el administrador configura los diseños de página dinámicos, al seleccionar un tipo SPM se presenta un diseño de página diferente del diseño predeterminado para tipos de registro PCD. Por ejemplo, para un registro Ítem del plan de mensajería, al seleccionar el tipo Objetivo de visita se presenta un diseño de página Objetivo de visita. Para obtener más información sobre la configuración de diseños de página dinámicos, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431). Además, el administrador debe configurar el perfil de acceso de usuario para que tenga acceso de Sólo lectura, Ver o Heredar principal para los registros SPM de información relacionada en la página de detalles Productos detallados.

Para asociar los tipos de registro SPM (o PCD) al registro Productos detallados, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Deben coincidir los productos de los ítems relacionados de productos detallados de visita y los registros PCD.
- Debe establecer los tipos de registro PCD de la siguiente forma:
  - El tipo Ítem del plan de mensajería se debe establecer en Objetivo de visita.
  - El tipo Relaciones de ítem del plan de mensajería se debe establecer en Siguiente objetivo de visita.
  - El tipo Respuesta al mensaje se debe establecer en Resultado.

Estas condiciones se exigen al crear las asociaciones. Sin embargo, no se exigen después. Por consiguiente:

- No cambie el campo Producto de los ítems relacionados de productos detallados de visita después de crear una asociación.
- No modifique los campos Producto y Tipo de los registros PCD después de agregarlos a ítems relacionados de productos detallados de visita como registros secundarios.
- No elimine ninguna asociación existente ni modifique los registros Productos detallados o PCD y, a continuación, intente restaurar la asociación.

Para asociar objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados a productos detallados en una visita de venta

1. En la página Detalle de visita de una visita al contacto, visita a la cuenta o visita del asistente, vaya a la sección de información relacionada Productos detallados.

   La sección Productos detallados incluye columnas para el objetivo de visita principal (ítem del plan de mensajería principal), siguiente objetivo de visita principal (relaciones de ítem de plan de mensajería principal) y resultado principal (respuesta al mensaje principal).
2. Vaya a la fila del producto que trate durante la visita de venta y haga clic en el nombre del producto, por ejemplo, Medicamento A.
3. En la página de detalles de Productos detallados:
   - Para asociar un objetivo de visita al medicamento A, desplácese a la sección de información relacionada Productos detallados de visita: Objetivos de visita (Productos detallados de visita: Ítems del plan de mensajería), haga clic en Seleccionar y, en la página Editar, utilice el selector Búsqueda para seleccionar el objetivo de visita (ítem del plan de mensajería) para el medicamento A en la lista de objetivos de visita (ítems del plan de mensajería) y, a continuación, guarde el registro Productos detallados.
   - Para asociar un siguiente objetivo de visita al medicamento A, desplácese a la sección de información relacionada Productos detallados de visita: Siguientes objetivos de visita (Productos detallados de visita: Relaciones de ítems del plan de mensajería), haga clic en Seleccionar y, en la página Editar, utilice el

selector Búsqueda para seleccionar el siguiente objetivo de visita (relaciones de ítem del plan de mensajería) para el medicamento A en la lista de siguientes objetivos de visita (relaciones de ítem del plan de mensajería) y, a continuación, guarde el registro Productos detallados.

- Para asociar un resultado al medicamento A, desplácese a la sección de información relacionada Productos detallados de visita: Resultado (Productos detallados de visita: Respuestas al mensaje), haga clic en Seleccionar y, en la página Editar, utilice el selector Búsqueda para seleccionar el resultado (respuesta de mensajería) para el medicamento A en la lista de resultados (respuestas de mensajería) y, a continuación, guarde el registro Productos detallados.

NOTA: puede que necesite agregar las secciones de información relacionada (en la lista anterior) a la página Detalle de productos disponibles. Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de las páginas de detalles, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824). Si las secciones no están disponibles para agregarlas al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

NOTA: los registros SPM (o PCD) no se pueden crear en una vista de detalles Productos detallados, pero se pueden asociar solo al registro Productos detallados. Los registros SPM (o PCD) se deben crear en las páginas de SPM (o PCD) y se deben asociar a la misma marca de producto, por ejemplo, Medicamento A. Cada registro SPM (o PCD) se puede asociar a la marca de producto detallada en diferentes visitas. Sin embargo, en la misma visita, no puede elegir el mismo registro SPM (o PCD) para el mismo producto detallado. El administrador debe configurar las páginas de detalles de SPM (o PCD) como se describe en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Selección del objetivo de visita principal, siguiente objetivo de visita principal o resultado principal para un producto detallado

Puede seleccionar el objetivo de visita principal (ítem del plan de mensajería principal), siguiente objetivo de visita principal (relaciones de ítem de plan de mensajería principal) y resultado principal (respuesta al mensaje principal) para el producto detallado mediante el siguiente procedimiento. El objetivo de visita, siguiente objetivo de visita y resultado seleccionado como principal se muestran en la sección de ítem relacionado Productos detallados de la página Detalle de visita. El propósito de la designación principal es determinar qué registro de ítem se muestra primero en la página Productos detallados. No se produce ningún procesamiento especial para esta designación.

Antes de comenzar. El administrador debe configurar diseños de página dinámicos para SPM como se describe en *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*. Si el administrador configura los diseños de página dinámicos, al seleccionar un tipo SPM se presenta un diseño de página diferente del diseño predeterminado para tipos de registro PCD. Por ejemplo, para un registro Ítem del plan de mensajería, al seleccionar el tipo Objetivo de visita se presenta un diseño de página Objetivo de visita. Para obtener más información sobre la configuración de diseños de página dinámicos, consulte Especificación de diseños de página dinámicos (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431). Además, el administrador debe configurar el perfil de acceso de usuario para que tenga acceso de Sólo lectura, Ver o Heredar principal para los registros SPM de información relacionada en la página de detalles Productos detallados.

Para seleccionar el objetivo de visita principal, siguiente objetivo de visita principal o resultado principal

1. Vaya a la página de detalles de Productos detallados para el producto que está detallando (por ejemplo, Medicamento A).
2. Para designar un objetivo de visita (ítem del plan de mensajería) como objetivo de visita principal (ítem del plan de mensajería principal):
   a. Edite la página de detalles de Productos detallados.

   b Para el campo Objetivo de visita principal (Ítem del plan de mensajería principal), utilice el selector Búsqueda para elegir un objetivo de visita (ítem del plan de mensajería) en la lista como objetivo principal.

3 Para designar un siguiente objetivo de visita (relaciones de ítem del plan de mensajería) como siguiente objetivo de visita principal (relaciones de ítem del plan de mensajería principal):
   a Edite la página de detalles de Productos detallados.
   b Para el campo Siguiente objetivo de visita principal (Relaciones de ítem del plan de mensajería principal), utilice el selector Búsqueda para elegir un siguiente objetivo de visita (relaciones de ítem del plan de mensajería) en la lista como objetivo principal.

4 Para designar un resultado (respuesta al mensaje) como resultado principal (respuesta al mensaje):
   a Edite la página de detalles de Productos detallados.
   b Para el campo Resultado principal (Respuesta al mensaje principal), utilice el selector Búsqueda para elegir un resultado (respuesta al mensaje) en la lista como resultado principal.

Ejemplo de uso de registros de mensajería de producto estructurada e indicaciones del producto

En este tema se proporciona un ejemplo de cómo los administradores o gestores de ventas pueden configurar los registros de mensajería de producto estructurada (SPM) y de indicaciones del producto para que los representantes de ventas detallen o distribuyan productos para clientes. Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio.

1 Un gestor de ventas o administrador normalmente configura la siguiente información para el equipo de ventas:
   - Un plan de objetivo de visita (plan de mensajería) para un producto concreto que puede incluir opcionalmente una indicación concreta (indicación del producto)

     Para obtener más información sobre los planes de mensajería, consulte Planes de mensajería (en la página 673).
   - Registros de indicaciones del producto, según sean necesarios

     Para obtener más información sobre las indicaciones del producto, consulte Indicaciones del producto (en la página 697).
   - Los objetivos de visita (ítems del plan de mensajería), siguientes objetivos de visita (relaciones de ítem del plan de mensajería) y resultados (respuestas al mensaje) para el plan de objetivo de visita, según sea necesario

     Este paso estandariza el propósito y resultado de la visita y estructura los objetivos de cada visita para el equipo de ventas.

     Para obtener más información sobre los ítems del plan de mensajería, consulte Ítems del plan de mensajería (en la página 680). Para obtener más información sobre las relaciones de ítem del plan de mensajería, consulte Relaciones de ítem del plan de mensajería (consulte Relaciones de ítems del plan de mensajería en la página 686). Para obtener más información sobre las respuestas al mensaje, consulte Ajuste de respuestas a mensajes (consulte Ajuste de respuestas de mensajes en la página 238).

2 Una vez configurados los registros SPM y las indicaciones del producto, un representante de ventas farmacéuticas suele realizar las siguientes tareas:
   a Visita a un médico u hospital e introduce la información de la visita en la página Detalle de visita para la cuenta o contacto.

     Para obtener más información sobre la realización de visitas de venta, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).

b Documenta las muestras o los ítems promocionales distribuidos para cada contacto, mediante la sección de información relacionada adecuada de la página Detalle de visita (Muestras distribuidas o Ítems promocionales distribuidos).

Para obtener más información sobre la documentación de las muestras o los ítems promocionales distribuidos, consulte Enlace de información de muestras distribuidas a visitas (consulte Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas en la página 623) o Enlace de información de ítems promocionales a visitas (en la página 626).

c Documenta los productos detallados para cada contacto o cuenta, mediante la sección de información relacionada Productos detallados de la página Detalle de visita. Para cada producto detallado, el representante de ventas puede hacer lo siguiente:

- Seleccionar la indicación (indicación del producto).
- Documentar objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados adicionales.
- (Opcional) El representante de ventas puede identificar la indicación y documentar los objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados adecuados.

Para obtener más información sobre la documentación de producto detallados, consulte Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619).

d Después de que el representante de ventas haya seleccionado y documentado todos los ítems relacionados con la visita, presenta la visita.

Indicaciones del producto

Utilice las páginas Indicación del producto para crear, actualizar y realizar un seguimiento de indicaciones del producto. Una *indicación del producto* es una combinación de un síntoma o enfermedad y el producto o medicamento concreto que alivia el síntoma o la enfermedad. Normalmente, un representante de ventas farmacéuticas detalla la indicación del producto durante una visita a un médico. Ejemplos de indicaciones del producto son Alergia: Medicamento A, Asma: Medicamento A, Arritmia: Medicamento B e Insuficiencia cardíaca: Medicamento C. En este ejemplo, el medicamento A se utiliza para tratar los síntomas de alergias y asma.

Un producto puede no tener ninguna indicación o tener varias. El registro Indicación del producto realiza el seguimiento de la combinación única del producto con la indicación asociada. Si existe una indicación del producto, su nombre debe ser único. Al mostrar productos detallados en una visita al cliente, hay una lista de indicaciones del producto disponibles para que el representante de ventas realice una selección durante una sesión de desglose detallado por producto. Las indicaciones del producto están disponibles en la sección de información relacionada Productos detallados de una página Detalle de visita.

Una indicación del producto es un componente principal del proceso de mensajería de producto para un representante de ventas farmacéuticas. El representante de ventas suele detallar los productos o medicamentos en el nivel de producto y no en el nivel de unidad de mantenimiento de existencias (SKU) del sistema de inventario de productos. Por ejemplo, el medicamento A puede tener varias indicaciones: una para enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), una para asma, etc. Cada indicación tiene su propio plan de objetivo de visita (plan de mensajería) único y objetivos de visita (ítems del plan de mensajería). Puede utilizar la indicación del producto para filtrar las secciones de información relacionada adecuadas para registros de mensajería de producto estructurada, como Planes de objetivos de visita (Planes de mensajería) y Objetivos de visita (Ítems del plan de mensajería). Para obtener más información sobre cómo detallar productos mediante la sección de información relacionada Productos detallados de la página Detalle de visita, consulte Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619). Para obtener más información sobre la mensajería de producto estructurada (SPM), consulte Mensajería de producto estructurada (en la página 690).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si la responsabilidad de su cargo no incluye el seguimiento de información de indicaciones del producto, la ficha Indicación del producto se puede excluir de su configuración.

Trabajar con la página inicial de indicación del producto

La página inicial de indicación del producto es el punto de inicio de la gestión de las indicaciones del producto. Esta página contiene varias secciones y muestra información importante para el usuario.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de indicación del producto. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con indicaciones del producto, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar acceso a farmacéutica.

Creación de una indicación de producto

Puede crear una nueva indicación de producto haciendo clic en el botón Nueva de la sección Indicaciones del producto modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55) y Campos de indicación del producto (en la página 700).

Trabajar con las listas de indicaciones del producto

En la sección Lista de indicaciones del producto, se muestra una serie de listas filtradas. Las listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que permiten limitar el número de registros que funcionarán a la vez. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las indicaciones del producto.

Lista de indicaciones del producto	Filtros
Todas las indicaciones del producto	Todas las indicaciones del producto que puede ver, independientemente del propietario de la indicación del producto.
Indicaciones del producto modificadas recientemente	Todas las indicaciones del producto con su nombre en el campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, modificar o eliminar una existente, consulte Página Gestión de listas (en la página 153). La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de indicaciones del producto recientes

La sección Indicaciones del producto modificadas recientemente muestra las indicaciones del producto que se han modificado más recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de indicación del producto

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a la página inicial de indicación del producto:

- Indicaciones del producto creadas recientemente
- Indicaciones del producto modificadas recientemente
- Mis indicaciones del producto creadas recientemente
- Mis indicaciones del producto modificadas recientemente

- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de indicación del producto).

Para agregar secciones a la página inicial de indicación del producto

1. En la página inicial de indicación del producto, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de indicación del producto, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las indicaciones del producto:

- Indicaciones del producto (en la página 697)
- Gestión de indicaciones del producto (en la página 699)
- Campos de indicación del producto (en la página 700)

Gestión de indicaciones del producto

Para obtener más información sobre la gestión de indicaciones del producto, consulte los siguientes temas:

- Asociación de registros de indicaciones del producto a productos detallados (en la página 699)
- Asociación de indicaciones del producto con registros de mensajería de producto estructurada (en la página 700)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre las indicaciones del producto:

- Indicaciones del producto (en la página 697)
- Trabajar con la página inicial de indicación del producto (en la página 698)
- Campos de indicación del producto (en la página 700)

Asociación de registros de indicaciones del producto a productos detallados

Normalmente asocia un registro de indicaciones del producto a un producto que está detallando mediante la sección de información relacionada Productos Detallados.

Para asociar registros de indicaciones del producto a productos detallados

1. Cree los registros de indicaciones del producto para el producto que está detallando.

2 Vaya a la sección de información relacionada Productos detallados de la página Detalle de visita para la visita al cliente y edite el registro de productos detallados para el producto de interés.
3 Para el campo Nombre de indicación, utilice el selector Búsqueda para elegir un nombre de indicación del producto en la lista de indicaciones del producto disponibles para el producto que está detallando.

Asociación de indicaciones del producto con registros de mensajería de producto estructurada

Normalmente asocia un registro de indicaciones del producto a registros de mensajería de producto estructurada (SPM), como planes de objetivos de visita (planes de mensajería), objetivos de visita (ítems del plan de mensajería), siguientes objetivos de visita (relaciones de ítem del plan de mensajería) y resultados (respuestas al mensaje).

Para asociar registros de indicaciones del producto con registros de mensajería de producto estructurada

1 Cree los registros de indicaciones del producto para el producto que está detallando.
2 Vaya a cada tipo de registro SPM (por ejemplo Plan de objetivo de visita (Plan de mensajería), Objetivo de visita (Ítem del plan de mensajería), Siguiente objetivo de visita (Relaciones de ítem del plan de mensajería) y Resultado (Respuesta al mensaje) y edite el registro de interés.
3 Para el campo Nombre de indicación, utilice el selector Búsqueda para elegir un nombre de indicación del producto en la lista de nombres de indicación del producto disponibles para el producto que está detallando.

NOTA: el administrador de la compañía debe configurar el campo Nombre de indicación en el tipo de registro SPM.

Campos de indicación del producto

Utilice la página Edición de indicación del producto para agregar una indicación del producto o actualizar los detalles de una existente. La página Edición de indicación del producto muestra el conjunto completo de campos para una indicación del producto.

SUGERENCIA: también puede editar indicaciones del producto en la página Lista de indicaciones del producto y en la página Detalle de indicación del producto. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre varios campos de indicación del producto.

Campo	Descripción
Nombre de indicación	Nombre del registro de indicación del producto. Algunos ejemplos son Alergia, Asma, Arritmia, Fallo cardíaco, etc. La longitud máxima es 50 caracteres. (Obligatorio)
Nombre de indicación del producto	Sólo lectura. Concatenación del nombre de producto y el nombre de indicación. Por ejemplo, Asma: Medicamento A o Alergia: Medicamento A, suponiendo que el medicamento A se utiliza para tratar el asma y alergias. Este campo debe ser único en la compañía.

Campo	Descripción
Producto	Nombre del producto en el nivel de marca. La marca se define en el registro Producto cuando el campo Tipo del producto se establece en Detalle, por ejemplo, medicamento A. Elija el nombre del producto con el icono Búsqueda. Los registros Indicación del producto se ordenan por nombre de producto. Este campo es obligatorio de forma predeterminada. **NOTA:** el producto debe ser un producto válido para el campo Categoría de producto.
Descripción	Detalles adicionales para describir la indicación. La longitud máxima es 255 caracteres.
Producto: Categoría del producto	Sólo lectura. Categoría de producto de la marca de producto seleccionada. El administrador de la compañía define la categoría del producto, por ejemplo, Antihipertensivo, Contra la ansiedad, Asma, Ítems promocionales de marketing, etc.

Pedidos

El tipo de registro Pedido, aunque ya está disponible en Oracle CRM On Demand, se ha mejorado para optimizar la funcionalidad de Life Sciences. Las páginas de pedido se utilizan para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los pedidos y los ítems de pedidos asociados de los productos. Por ejemplo, los representantes de ventas pueden utilizar las páginas de pedidos para realizar las siguientes acciones:

- Crear una solicitud directa de tramitación de muestras, así como enviar un pedido a la oficina principal para solicitar que las muestras se envíen directamente a los clientes.
- Realizar un pedido interno a la oficina principal para que se repongan las muestras que se han agotado. Los representantes de ventas se quedan sin muestras cada cierto tiempo, de modo que tienen la posibilidad de volver a pedirlas conforme las necesiten.

El tipo de registro Pedido está vinculado a todos los objetos personalizados y se puede configurar para permitir su integración mediante el uso de eventos y flujos de trabajo de integración web. Si la sección Pedidos no está visible en la página Detalle de objeto personalizado, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Pedidos al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

Antes de comenzar: para trabajar con pedidos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Habilitar acceso a pedidos.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de pedidos y de la información de ítems de línea de pedidos asociada, puede que la ficha Pedidos quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de pedidos

La página inicial de pedidos es el punto de partida para gestionar productos financieros.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de pedidos. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Antes de comenzar. Para trabajar con pedidos e ítems de pedidos de productos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Activar acceso a pedido. Para obtener más información, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

Creación de un pedido

El administrador de muestras crea un nuevo pedido haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Mis pedidos creados recientemente. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55) y Campos de pedidos (consulte Campos de pedido en la página 706).

Cómo trabajar con listas de pedidos

La sección Lista de pedidos muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de pedidos:

Lista de pedidos	Filtros
Todos los pedidos	Todos los pedidos para los que tenga visibilidad, independientemente de quién sea el propietario del pedido o cuándo se haya creado.
Mis pedidos creados recientemente	Filtra los pedidos con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de creación.
Todos los pedidos creados recientemente	Todas todos los pedidos a los que puede acceder, ordenados por fecha de creación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de pedidos recientes

Las secciones Mis pedidos creados recientemente y Mis pedidos vistos recientemente muestran los pedidos que se han creado o visto recientemente, respectivamente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de pedidos

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de pedidos:

- Pedidos creados recientemente
- Pedidos modificados recientemente
- Mis pedidos creados recientemente
- Mis pedidos modificados recientemente
- Secciones de informe adicionales (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de pedidos)

Para agregar secciones a la página inicial de pedidos

1. En la página inicial de pedidos, haga clic en Editar diseño.

2 En la página de diseño de la página inicial de pedidos, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre pedidos e ítems de pedidos de muestras:

- Pedidos (en la página 701)
- Campos de pedido (en la página 706)
- Gestión de pedidos

Gestión de pedidos

Para obtener información sobre la gestión de pedidos, consulte:

- Acerca de la integración de PIP de EBIZ y la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand (en la página 704)
- Creación de un ítem de pedido de productos (en la página 704)
- Envío de un pedido de productos (en la página 706)
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)

NOTA: es posible que la característica de pedidos no se encuentre disponible para su compañía, ya que no forma parte de la edición estándar de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con registros (en la página 50)
- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- Pedidos (en la página 701)
- Campos de pedido (en la página 706)
- Cómo trabajar con la página inicial de pedidos (en la página 701)

Acerca de la integración de PIP de EBIZ y la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand admite dos tipos de gestión de pedidos que son mutuamente excluyentes. Los administradores pueden seleccionar el tipo de gestión de pedidos que utilizar definiendo la opción Utilización de pedido en la página Perfil de la compañía:

- Gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand, que se proporciona en Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

  No puede utilizar la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand e integrar los pedidos en Oracle E-Business Suite. Para integrar los pedidos en Oracle E-Business Suite, debe utilizar la opción de integración de PIP de Ebiz.
- Integración de PIP de Ebiz, que es Oracle Lead to Order Integration Pack para Oracle CRM On Demand y la solución de integración Oracle E-Business Suite

  Con la opción Integración de PIP de Ebiz, los registros de pedido de Oracle CRM On Demand incluyen información de encabezado de sólo lectura, que permite almacenar la información de Oracle E-Business Suite en Oracle CRM On Demand con fines de visualización únicamente. Todos los detalles del pedido se crean en Oracle E-Business Suite. Al seleccionar la opción Integración de PIP de Ebiz, Oracle CRM On Demand no realiza el seguimiento de los detalles del pedido.

Consideraciones al migrar la gestión de pedidos con Integración de PIP de Ebiz a Gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand

Si está utilizando actualmente la opción Integración de PIP de Ebiz para la gestión de pedidos y desea mostrar los siguientes ítems en Oracle CRM On Demand y proporcionar soporte de objeto personalizado para sus personalizaciones, debe migrar sus pedidos a la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand:

- Página inicial de pedidos
- Listas de pedidos para cada cuenta o contacto
- Entradas de detalles de pedido

Además de la migración a la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand Customer Care debe activar los tipos de registro Pedido e Ítem de pedido así como los flujos de trabajo, la importación y exportación, y los servicios Web. Oracle CRM On Demand proporciona integración con el tipo de registro Lista de precios, que anteriormente sólo estaba disponible en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Al migrar sus pedidos a la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand Customer Care debe activar los privilegios necesarios para hacer que el tipo de registro Lista de precios esté visible para usted. Tras migrar sus pedidos a la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand, puede personalizar los registros de pedidos en Oracle CRM On Demand para satisfacer sus requisitos empresariales. Para obtener más información sobre el uso de la opción Utilización de pedido en el perfil de la compañía, consulte Configuración del perfil de la compañía y de los valores globales predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

Creación de un ítem de pedido de productos

Puede utilizar las páginas de pedidos para crear y actualizar ítems de pedido de productos con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento de los productos que haya comprado el cliente como parte del pedido.

NOTA: también puede utilizar las páginas de solicitud de muestras para enlazar la información de solicitud de muestras a visitas; consulte Enlace de información de solicitud de muestras a visitas (consulte Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas en la página 628). Tenga en cuenta que si personaliza la página Detalle de pedidos agregando un nuevo campo, éste también estará disponible en las páginas de solicitud de muestras.

Antes de comenzar. Para trabajar con pedidos e ítems de pedidos de productos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Activar acceso a pedido.

Para crear o actualizar un ítem de pedido de productos

1. En la página inicial de pedidos, seleccione el pedido que desee.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar pedidos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de pedido:
   - Haga clic en Nuevo en la sección Ítems de pedidos para agregar un ítem de línea de pedido al pedido.

     NOTA: es posible que tenga que agregar la sección Ítems de pedido al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).
   - Haga clic en Editar junto a un ítem de línea de pedido existente para actualizar ese ítem de pedido.
3. En la página de edición o detalle del ítem de pedido, rellene los campos que se describen en la tabla siguiente y luego guarde el registro.

Campo	Descripción
Número de ítem de pedido	(Solo lectura) El número exclusivo de este ítem de línea de pedido.
Moneda	La moneda con la que se va a procesar este ítem de pedido. Utilice el selector de búsqueda para elegir la moneda.
Importe de descuento	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.
Porcentaje de descuento	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.
Producto	(Obligatorio) El producto que se va a pedir.
Cantidad	(Obligatorio) La cantidad del producto que se va a pedir. El valor de este campo no puede ser negativo.
Pedido	(Solo lectura) El pedido principal al que está vinculado este ítem de línea de pedido.
Pedido: ID exclusivo externo	(Solo lectura) El ID exclusivo externo del pedido principal al que está vinculado este ítem de línea de pedido.
Precio	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.
Precio tras el descuento	Este campo no está disponible en la versión actual de Oracle CRM On Demand.
Estado	(Necesario) El valor de este campo es En curso de manera predeterminada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- Pedidos (en la página 701)
- Cómo trabajar con la página inicial de pedidos (en la página 701)
- Gestión de pedidos
- Campos de pedido (en la página 706)

Envío de un pedido de productos

Cuando haya terminado de crear y actualizar ítems de pedido de un objeto de pedido, puede enviar el pedido.

Antes de comenzar. Para trabajar con pedidos e ítems de pedidos de productos, el valor Uso del pedido de la página del perfil de la compañía debe establecerse en Gestión de pedidos de CRM On Demand y el rol de usuario debe disponer del privilegio Activar acceso a pedido.

Para enviar un pedido de productos

1. En la página inicial de pedidos, seleccione el pedido que desee.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar pedidos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de pedido, revise los ítems de pedido que estén asociados a este pedido de productos y asegúrese de que la información registrada es correcta.
3. Haga clic en Enviar para enviar el pedido de los productos, incluidos todos los ítems de línea de pedido asociados.

   A continuación, el valor del campo de estado de creación del pedido cambiará a Enviado para indicar que el pedido de los productos se ha enviado para su procesamiento. No se puede modificar un pedido de productos que ya se haya enviado.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- Pedidos (en la página 701)
- Cómo trabajar con la página inicial de pedidos (en la página 701)
- Gestión de pedidos
- Campos de pedido (en la página 706)

Campos de pedido

Utilice la página de edición de pedidos para agregar un pedido de productos o actualizar los detalles de un pedidos de productos existente. La página de edición de pedidos muestra todos los campos de un pedido.

CONSEJO: también puede editar los pedidos en la página Detalle de pedido. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre varios campos de pedidos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el pedido	

Campo	Descripción
Número de pedido	Número exclusivo que se asigna a cada pedido.
Tipo	Categoría de pedido. El valor predeterminado para Tipo para un registro de pedido es Pedido. Puede seleccionar los siguientes valores en la lista de opciones: Solicitud de muestra o Pedido. **NOTA:** el administrador de la compañía debe configurar este campo editable para que esté disponible en el diseño de la página porque no está disponible de forma predeterminada.
Cuenta	La cuenta que está asociada a este pedido.
Oportunidad	La oportunidad que está asociada a este pedido.
Contacto	El contacto que está asociado a este pedido.
Pedido creado	La fecha en la que se creó el pedido.
Estado de creación del pedido	(Solo lectura) El valor de este campo es En progreso de forma predeterminada. Al enviar un pedido de productos, el valor de este campo cambia a Enviado.
ID exclusivo externo	ID exclusivo externo para integrar el pedido en Oracle CRM On Demand.
ID	El valor de este campo identifica exclusivamente el pedido.
Dirección de envío	La dirección a la que se va a enviar el pedido. Utilice el selector de búsqueda para seleccionar una dirección. Este campo debe rellenarse para crear un pedido de solicitud de muestras; consulte Enlace de información de solicitud de muestras a visitas (consulte Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas en la página 628).
Dirección de facturación	La dirección de facturación del pedido en cuestión.
Estado del pedido	El estado del pedido, que puede ser uno de los siguientes: Pendiente, Procesado o Enviado. Tiene la posibilidad de definir el estado si es necesario. Al enviar el pedido, el estado de éste cambia a Enviado.
Información adicional	
Propietario	La persona que ha creado este pedido. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Campo	Descripción
Descripción	(Opcional) Una descripción del pedido.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los pedidos:

- Pedidos (en la página 701)
- Cómo trabajar con la página inicial de pedidos (en la página 701)
- Gestión de pedidos

Ofertas

Un registro de oferta contiene una oferta de productos y servicios específicos a un precio concreto destinada a un cliente. Si utiliza Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, puede empezar a crear una oferta de Oracle CRM On Demand haciendo clic en el botón Nueva oferta económica en la sección de ítems relacionados con la oferta de un registro de oportunidad. Los registros de ofertas se crean y mantienen en Oracle E-Business Suite y están sincronizados con Oracle CRM On Demand. Desde Oracle CRM On Demand, los usuarios pueden ver todas las ofertas asociadas a una cuenta u oportunidad que se haya creado a través del paquete de integración. El paquete de integración utiliza el tipo de registro Oferta en Oracle CRM On Demand. Los clientes con licencias de paquetes de integración deben ponerse en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para poder configurarlas para el tipo de registro Oferta.

Una vez configurado el tipo de registro de oferta, puede introducir una cuenta, un contacto de la cuenta y la información de producto en Oracle E-Business Suite, y sincronizar dicha información con Oracle CRM On Demand. Puede utilizar los datos de Oracle CRM On Demand para gestionar las oportunidades y oportunidades potenciales de ventas. Normalmente se empieza por crear una oferta económica a partir de Oracle CRM On Demand cuando el ciclo de ventas avanza hasta el punto en el que se necesita una oferta económica. Para obtener más información sobre cómo configurar un paquete de integración, consulte *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Pedidos (en la página 701)
- Acerca de la integración de PIP de EBIZ y la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand (en la página 704)
- Oportunidades (en la página 343)
- Cuentas (en la página 294)

Productos bloqueados

Esta función es específica de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Utilice las páginas de productos bloqueados para especificar que determinados productos están bloqueados para contactos principales. Se crea un registro de producto bloqueado por cada producto que desee bloquear para un contacto principal especificado. Puede ver los productos que están bloqueados para un contacto en una lista de sólo lectura en la sección de información relacionada de los productos bloqueados de la página Detalle de contacto.

¿Qué restricciones se aplican a los productos bloqueados?

La presencia de registros de productos bloqueados filtra los productos que se pueden seleccionar para productos detallados, muestras distribuidas, ítems promocionales y solicitudes de muestras durante una visita a un cliente.

Los registros de productos bloqueados evitan que los productos bloqueados especificados aparezcan en la lista de productos disponibles en los siguientes ítems relacionados con el detalle de la visita:

- Productos disponibles para detallar
- Muestras disponibles para distribuir
- Ítems promocionales disponibles para distribuir
- Planes de mensajes disponibles

Los registros de productos bloqueados también evitan que los productos bloqueados especificados aparezcan en la ventana de búsqueda de producto de las páginas Productos detallados o Edición de productos. Si no desea que se produzca este filtrado, no rellene los registros de productos bloqueados.

NOTA: en las versiones anteriores de Oracle CRM On Demand, los registros de productos bloqueados no filtraban los productos disponibles en los ítems relacionados del detalle de la visita ni en la ventana de búsqueda de producto al completar una visita a un cliente. Para evitar que los registros de productos bloqueados que se han creado antes de la versión 22 filtren los productos disponibles en esta versión, debe eliminar esos productos bloqueados.

Los productos no se bloquean al nivel de la marca

Para evitar que todos los ítems de la marca de un producto se distribuyan o se traten en una visita de ventas, debe bloquear todos los ítems disponibles de la marca del producto, incluidos los ítems promocionales, los ítems informativos o las muestras de productos. Por ejemplo, para bloquear todos los ítems de productos asociados al Medicamento X para el contacto principal, el Doctor Smith, debe configurar entradas individuales para cada ítem que desee bloquear como filas de datos de un registro de producto bloqueado:

- Doctor Smith - 400 mg de Medicamento X
- Doctor Smith - 200 mg de Medicamento X
- Doctor Smith - Folleto promocional de Medicamento X
- Doctor Smith - Pelota de golf de Medicamento X

El bloqueo de productos le permite bloquear algunos ítems para la marca de un producto, sin bloquear otros. Por ejemplo, puede bloquear a un contacto principal para que no reciba muestras de un medicamento, pero puede permitir que el contacto reciba ítems promocionales relacionados con ese medicamento, o bien puede permitir que el contacto reciba 400 mg de un medicamento, pero no la dosis de 200 mg.

Requisitos para bloquear productos para un contacto principal

Para bloquear productos para un contacto principal, su rol de usuario y perfiles de acceso deben tener el acceso adecuado al tipo de registro Producto bloqueado. Además, la ficha Producto bloqueado debe estar disponible para su rol. Para que la ficha Producto bloqueado esté disponible para otro rol de usuario, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar acceso a farmacéutica.

Trabajar con la página inicial Producto bloqueado

La página inicial Producto bloqueado es el punto de partida para gestionar productos bloqueados.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial Producto bloqueado. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un registro de producto bloqueado

Para crear un registro de producto bloqueado, haga clic en el botón Nuevo en la sección Productos bloqueados modificados recientemente de la página inicial Producto bloqueado.

Trabajar con listas de productos bloqueados

En la sección Listas de productos bloqueados, se muestra una serie de listas filtradas. Estas listas filtradas son subconjuntos o grupos de registros que le permiten limitar el número de registros con los que trabajar al mismo

tiempo. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de productos bloqueados.

Lista de productos bloqueados	Filtros
Todos los productos bloqueados	Todos los productos bloqueados para los que dispone de visibilidad.
Productos boqueados modificados recientemente	Todos los productos bloqueados para los que dispone de visibilidad, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de productos bloqueados modificados recientemente

La sección Productos bloqueados modificados recientemente muestra los productos bloqueados que se han modificado recientemente.

Haga clic en Mostrar la lista completa para ampliar la lista.

Adición de secciones a la página inicial de productos bloqueados

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones de informe adicionales a la página inicial de productos bloqueados. El administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de productos bloqueados.

Para agregar secciones a la página inicial de productos bloqueados

1. En la página inicial de productos bloqueados, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de productos bloqueados, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los productos bloqueados:

- Productos bloqueados (en la página 708)
- Gestión de productos bloqueados (en la página 710)
- Acerca de la visualización de listas de productos bloqueados para contactos (en la página 711)
- Campos de producto bloqueado (en la página 712)
- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)

Gestión de productos bloqueados

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)

- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

- Productos bloqueados (en la página 708)
- Trabajar con la página inicial de productos bloqueados (consulte Trabajar con la página inicial Producto bloqueado en la página 709)
- Acerca de la visualización de listas de productos bloqueados para contactos (en la página 711)
- Acerca del bloqueo de productos y de las plantillas de visitas inteligentes (en la página 711)
- Acerca de los flujos de trabajo del ítem de solicitud de muestra y de las reglas de productos bloqueados (en la página 712)
- Campos de producto bloqueado (en la página 712)
- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)

Acerca de la visualización de listas de productos bloqueados para contactos

Para permitir que los usuarios vean la sección de productos bloqueados en la página Detalle de contacto, debe agregar la sección de información relacionada Productos bloqueados a los diseños de la página Detalle de contacto para disponer de los roles apropiados. También debe configurar los roles de usuario y los perfiles de acceso apropiados para proporcionar a los usuarios acceso de sólo lectura al tipo de registro relacionado de productos bloqueados para el tipo de registro Contacto. Para obtener información sobre la adición de secciones de información relacionada a los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificación de diseños de páginas dinámicas (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431). Para obtener información sobre la configuración de los niveles de acceso para los roles de usuario y los perfiles de acceso, consulte Gestión de usuarios y controles de acceso (en la página 1483).

Temas relacionados

- Productos bloqueados (en la página 708)
- Trabajar con la página inicial de productos bloqueados (consulte Trabajar con la página inicial Producto bloqueado en la página 709)
- Gestión de productos bloqueados (en la página 710)
- Campos de producto bloqueado (en la página 712)
- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)

Acerca del bloqueo de productos y de las plantillas de visitas inteligentes

Las reglas de Oracle CRM On Demand para bloquear productos no se aplican a las plantillas de visitas inteligentes. Si crea una visita inteligente para un grupo o un uso repetido y luego aplica las reglas de bloqueo de productos a un producto especificado en la plantilla de visita inteligente, entonces Oracle CRM On Demand no bloquea el producto durante una distribución de muestra, el detalle del producto o la promoción de un producto si utiliza la plantilla de visita inteligente.

Analicemos el ejemplo siguiente:

1. Supongamos que se crean dos contactos, Contacto 1 y Contacto 2.
2. Se crea una visita para el Contacto 1 y se distribuye una muestra para el Contacto 1 con el producto establecido en Muestra A.

3 Se guarda la visita, mediante la plantilla Visitas inteligentes públicas.
4 Se crea un producto bloqueado para el Contacto 2, con el producto establecido en Muestra A.
5 Se crea una visita para el Contacto 2 y se selecciona la plantilla de visita inteligente que ha creado.

En esta situación, al utilizar la plantilla se crea automáticamente la Muestra A y se asocia con el Contacto 2; además, se omite la regla de bloqueo de productos. Incluso aunque la Muestra A se defina como bloqueada para Contacto 2, la Muestra A está disponible en la búsqueda de productos para Contacto 2.

ADVERTENCIA: según el resultado del ejemplo anterior, las plantillas de visitas inteligentes deben utilizarse con mucho cuidado al bloquear los productos. Si se agregan las reglas de bloqueo de productos después de haber configurado las plantillas de visitas inteligentes, entonces deberá cambiar el mecanismo de elaboración de informes manualmente para el desembolso del producto. Si bloquea los productos de la compañía, se recomienda que cree una plantilla de visita inteligente después de definir la regla de bloqueo de productos y agregar el producto a la visita inteligente, si no está bloqueada para ese cliente específico.

Acerca de los flujos de trabajo del ítem de solicitud de muestra y de las reglas de productos bloqueados

El procesamiento de productos bloqueados no se admite en ítems de solicitudes de muestra cuando se utilizan flujos de trabajo en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, en la siguiente situación, un flujo de trabajo creado por un ítem de solicitud de muestra establece el campo Producto para el ítem de solicitud de muestra con un producto bloqueado, Prod1:

1 Se crean los siguientes registros:
   - Cuenta: Acc1
   - Contacto: Con1 con Dirección
   - Productos: Prod1 y Prod2
2 Se asigna Prod1 y Prod2 a un usuario administrativo.
3 Se crea un registro de producto bloqueado para Prod1 y Con1, de manera que Prod1 se defina como un producto bloqueado para el contacto Con1.
4 Se crea un flujo de trabajo para un ítem de solicitud de muestra con un activador Al guardar el registro nuevo y una acción Actualizar valores con el nombre de campo establecido en Producto y su valor en Prod1.
5 Desde Acc1, se crea una visita y luego se crea una solicitud de muestra en la sección Solicitud de muestra en la visita con Con1 como el contacto en una visita.
6 En la sección Solicitud de muestra, haga clic en Nueva en Ítem de solicitud de muestra y rellene los campos de la siguiente manera:
   - Número de ítem de pedido: 1
   - Cantidad: 1
   - Producto: Prod2

   NOTA: sólo Prod2 es visible porque Prod1 está bloqueado para el contacto Con1.
7 Guarde el registro.

   Dado que Prod1 se bloquea, cabe esperar que el flujo de trabajo del ítem de solicitud de muestra no establezca el campo Producto en Prod1. Sin embargo, aunque se haya activado la acción de flujo de trabajo que ha configurado en el paso 4, el flujo de trabajo no sigue la regla de bloqueo de productos. En consecuencia, el flujo de trabajo establece el campo Producto para el ítem de solicitud de muestra con el producto bloqueado, Prod1.

Campos de producto bloqueado

La página Edición de producto bloqueado muestra el conjunto completo de campos de un producto bloqueado.

CONSEJO: también puede editar productos bloqueados en la página Lista de productos bloqueados y la página Detalle de producto bloqueado. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualizar detalle de registro.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información sobre algunos de los campos de productos bloqueados.

Campo	Descripción
Producto	Producto que desea bloquear.
Contacto	Contacto al cual desea bloquear el producto.

Temas relacionados

- Productos bloqueados (en la página 708)
- Trabajar con la página inicial de productos bloqueados (consulte Trabajar con la página inicial Producto bloqueado en la página 709)
- Gestión de productos bloqueados (en la página 710)
- Acerca de la visualización de listas de productos bloqueados para contactos (en la página 711)
- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)

10 Gestión de bienes

Oracle CRM On Demand ofrece los siguientes tipos de registros para la gestión de los bienes:

- **Cuentas financieras.** Utilice estas páginas para gestionar la información de cuentas financieras.
- **Titulares de cuentas financieras.** Utilice estas páginas para gestionar la información de titulares de cuentas financieras.
- **Títulos de la cuenta financiera.** Utilice estas páginas para gestionar las transacciones de un único producto financiero para una cuenta financiera.
- **Planes financieros.**Utilice estas páginas para gestionar los planes financieros de un contacto o negocio para una o varias cuentas financieras específicas.
- **Productos financieros.** Utilice estas páginas para gestionar información de productos financieros.
- **Transacciones financieras.** Utilice estas páginas para realizar seguimiento de transacciones de una cuenta financiera específica.
- **Carteras.** Utilice estas páginas para gestionar cuentas de carteras.
- **Unidades familiares.** Utilice estas páginas para gestionar información de un grupo de contactos relacionados que viven en la misma unidad familiar.

Nota: Todos estos tipos de registros sólo se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Unidades familiares

Utilice las páginas Unidad familiar para crear registros de unidades familiares, actualizarlos y someterlos a un seguimiento. También puede utilizar las páginas Unidad familiar para agregar citas, tareas, oportunidades y solicitudes de servicio directamente asociadas a la unidad familiar.

Una *unidad familiar* es un grupo de contactos que comparten, por lo general, un enlace o una asociación común, por ejemplo, una familia (padres e hijos) que vive en la misma dirección, en la misma casa. Una unidad familiar permite agrupar los contactos y realizar un seguimiento de las agrupaciones de contactos, lo que permite a un contacto estar agrupado en una o más unidades familiares o grupos de contactos. Las instituciones financieras y los usuarios individuales, como banqueros, asesores y gerentes de relaciones, tienen muchos usos distintos para la agrupación de contactos. Se puede acumular la información relacionada de las unidades familiares de los contactos vinculados a la unidad familiar.

Las unidades familiares proporcionan valiosa información de segmentación sobre la unidad familiar en sí, así como un resumen de la información sobre los contactos de sus miembros. Las páginas Unidades familiares sirven para identificar y capturar la información demográfica de una unidad familiar. Las páginas Unidades familiares también sirven para revisar las cuentas financieras, productos e información de contacto del cliente asociados a dicha unidad de familiar. Esta información permite evaluar los datos de los clientes.

La agrupación de todas las cuentas de un cliente por unidad familiar permite a las instituciones financieras identificar el valor de un cliente para la organización y buscar oportunidades para realizar venta cruzada (cross sell) y ampliar un contrato (up sell) de productos y servicios adicionales para el cliente, como seguro del propietario y préstamos para la educación de los hijos. Además, la posibilidad de ver todas las cuentas

financieras de un cliente por unidad familiar permite a las instituciones financieras ver su posición financiera general.

Cuentas secundarias e Información relacionada de las unidades familiares

Puede utilizar las páginas Unidad familiar para identificar y perfilar una unidad familiar. También puede utilizar las páginas Unidad familiar para revisar las cuentas secundarias y otra información relacionada con una unidad familiar, incluido lo siguiente:

- **Contactos.** Los contactos se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los contactos relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los contactos, consulte Contactos (en la página 319).
- **Actividades.** Las citas o tareas pueden estar relacionadas con una unidad familiar directamente o a través de los contactos de la unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todas las actividades relacionadas con una unidad familiar y puede crear nuevas actividades directamente para la unidad familiar. Al crear una nueva cita o tarea desde la página Unidad familiar, se utilizan de forma predeterminada los valores de Nombre de la unidad familiar y Contacto principal de la unidad familiar. Para obtener más información sobre las actividades, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252).
- **Oportunidades.** Las oportunidades pueden estar relacionadas con una unidad familiar directamente o a través de los contactos de la unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todas las oportunidades relacionadas con una unidad familiar y crear nuevas oportunidades directamente para la unidad familiar. Al crear una nueva oportunidad desde la página Unidad familiar, se utilizan de forma predeterminada los valores de Nombre de la unidad familiar y Contacto principal de la unidad familiar. Para obtener más información sobre oportunidades, consulte Oportunidades (en la página 343).
- **Solicitudes de servicio.** Las solicitudes de servicio pueden estar relacionadas con una unidad familiar directamente o a través de los contactos de la unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todas las solicitudes de servicio relacionadas con una unidad familiar y crear nuevas solicitudes de servicio directamente para la unidad familiar. Al crear una nueva solicitud de servicio desde la página Unidad familiar, se utilizan de forma predeterminada los valores de Nombre de la unidad familiar y Contacto principal de la unidad familiar. Para obtener más información sobre solicitudes de servicio, consulte Solicitudes de servicio (en la página 438).
- **Reclamaciones.** Las reclamaciones se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todas las reclamaciones relacionadas con una unidad familiar. Para obtener más información sobre las reclamaciones, consulte Reclamaciones (en la página 757).
- **Planes financieros.** Los planes financieros se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los planes financieros relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los planes financieros, consulte Planes financieros (en la página 740).
- **Titulares de la póliza.** Los titulares de pólizas se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los titulares de pólizas relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los titulares de pólizas, consulte Titulares de pólizas (consulte Titulares de la póliza en la página 779).
- **Titulares de la cuenta financiera.** Los titulares de cuentas financieras se pueden relacionar con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los titulares de cuentas financieras relacionados con una unidad familiar. Para obtener más información sobre los titulares de cuentas financieras, consulte Titulares de cuentas financieras (consulte Titulares de la cuenta financiera en la página 734).
- **Equipo de unidad familiar**. Los usuarios pueden formar parte del equipo relacionado con una unidad familiar. En la página Unidad familiar, puede ver todos los miembros del equipo (usuarios) relacionados con una unidad familiar.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de unidades familiares, puede que la ficha Unidades familiares quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de la unidad familiar

La página inicial de la unidad familiar es el punto de partida para gestionar unidades familiares.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de la unidad familiar. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de una unidad familiar

Puede crear una unidad familiar haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis unidades familiares vistas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de unidades familiares (consulte Campos de unidad familiar en la página 720).

Trabajar con listas de unidades familiares

La sección Listas de unidades familiares contiene una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las unidades familiares.

Lista de unidades familiares	Filtros
Todas las unidades familiares modificadas recientemente	Todas las unidades familiares con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.
Todas las unidades familiares	Todas las unidades familiares que puede ver, independientemente del propietario de la unidad familiar.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de unidades familiares modificadas recientemente

Las sección Mis unidades familiares modificadas recientemente muestra las unidades familiares que ha visto recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de la unidad familiar

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial de la unidad familiar:

- Unidades familiares creadas recientemente
- Todas las unidades familiares modificadas recientemente
- Mis unidades familiares creadas recientemente
- Mis unidades familiares modificadas recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de la unidad familiar.)

Para agregar secciones a la página inicial de la unidad familiar

1. En la página inicial de la unidad familiar, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de la unidad familiar, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- Unidades familiares (en la página 715)
- Gestión de unidades familiares (en la página 718)
- Campos de unidad familiar (en la página 720)

Gestión de unidades familiares

Realice las siguientes tareas para gestionar unidades familiares:

- Perfilado de unidades familiares (en la página 719)
- Seguimiento de los miembros de una unidad familiar (en la página 719)

NOTA: esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Combinación de registros (consulte Merging Records en la página 166)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- Unidades familiares (en la página 715)
- Cómo trabajar con la página inicial de la unidad familiar (en la página 717)
- Campos de unidad familiar (en la página 720)

Perfilado de unidades familiares

Es posible perfilar unidades familiares actualizando la información de los registros de unidades familiares.

Para perfilar una unidad familiar

1. Seleccione la unidad familiar.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar unidades familiares, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la unidad familiar, haga clic en Editar.
3. En la página Editar unidades familiares, rellene la información. Para obtener una descripción de los campos, consulte Campos de unidades familiares (consulte Campos de unidad familiar en la página 720).

Seguimiento de los miembros de una unidad familiar

Para hacer un seguimiento de los miembros de una unidad familiar, agréguelos como contactos a la unidad familiar.

Para hacer un seguimiento de los miembros de una unidad familiar

1. Seleccione el registro de unidad familiar.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar registros de unidades familiares, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la unidad familiar, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Añadir.

   NOTA: puede que tenga que agregar la sección Contactos al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).
3. En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda del campo Nuevo contacto. Se abrirá la ventana Buscar un contacto.
4. En la ventana Buscar un contacto, seleccione un contacto.
5. En la página Lista de contactos, seleccione la relación con la unidad familiar del contacto en la lista desplegable Relación.

Campo	Descripción
Nuevo contacto	Nombre del contacto de la unidad familiar. Seleccione el contacto en la ventana Buscar un contacto.
Relación	Relación del contacto con la unidad familiar. Es posible seleccionar muchas relaciones predefinidas, por ejemplo: Cabeza de familia, Cónyuge, Descendiente, Pariente político, Descendiente de 2ª generación, Jefe, etc.
Acumulación	Active la casilla de verificación Acumulación para seleccionar el subconjunto de contactos que desea acumular en el total financiero de la unidad familiar como, por ejemplo, Activo neto (total) o Ingresos (total). Los contactos que no se seleccionen no se acumularán en ningún total de las unidades familiares, ni de ninguna lista relacionada, como Oportunidades, Carteras, Actividades o Notas. La casilla Acumulación está activada de forma predeterminada.

Campo	Descripción
	Nota: la casilla de verificación Acumulación de las páginas de detalles del contacto y de la unidad familiar es la misma, de forma que cualquier cambio en una de ellas se reflejará en la otra.

6 Haga clic en Guardar en la página Lista de contactos.

7 Desplácese hacia abajo en el campo Nuevo contacto para seleccionar un contacto y seleccione la relación del contacto con la unidad familiar en la lista de opciones Relación.

Para obtener información sobre los campos de unidades familiares, consulte Campos de unidades familiares (consulte Campos de unidad familiar en la página 720).

NOTA: el administrador puede personalizar el tipo de registro Contacto de unidad familiar agregando campos personalizados y campos personalizados de información relacionada que tengan Contacto o Unidad familiar como el tipo de registro relacionado. El administrador puede incluir los nuevos campos personalizados y campos personalizados de información relacionada en el diseño de página Contacto de unidad familiar. Puede editar los campos personalizados en las secciones de información relacionada Contacto de unidad familiar, pero no puede editar los campos personalizados de información relacionada. Para obtener más información sobre los campos personalizados de información relacionada y cómo crearlos, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 1336) y Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337).

Campos de unidad familiar

La página Editar unidades familiares le permite agregar unidades familiares o actualizar los detalles de las unidades familiares existentes. En esta página se muestra el conjunto completo de campos para una unidad familiar.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos. Muchos campos de las páginas de unidades familiares son de sólo lectura porque se calculan con los registros de contactos vinculados a la unidad familiar con el campo Acumulación marcado. Los campos aditivos, como Bienes totales, calculan el total a partir de todos los contactos de la unidad familiar que tengan marcado el campo Acumulación. Los campos no aditivos, como los de direcciones, se suelen acumular a partir del contacto principal de la unidad familiar.

Si no hay ningún registro de contacto vinculado a la unidad familiar, puede agregar contactos al registro de unidad familiar. Consulte Seguimiento de los miembros de una unidad familiar (en la página 719).

Campo	Descripción
Información clave sobre la unidad familiar	
Nombre de la unidad familiar	Límite de 50 caracteres.
Principal	Sólo lectura.
Información detallada de la unidad familiar	

Campo	Descripción
Tipo	Valores predeterminados: Familia - Con hijos, Familia - Sin hijos, Familia - Jubilado, Soltero/a, Familia monoparental, Familia, Familia numerosa, Pareja no casada, Sin hijos, Jubilado y Otros.
Segmento	Valores predeterminados: Trabajo de oficina, Trabajo de fábrica, Rural, Residencia propia, Alquiler, Rural/agrícola, Minorista para consumo masivo, Patrimonios prósperos, Patrimonios elevados, Patrimonios muy elevados y Patrimonios ultraelevados.
Última actividad	Sólo lectura. Refleja la fecha de la última actividad vinculada a la unidad familiar.
Fecha de nacimiento del cabeza de familia	Sólo lectura.
Información adicional	
Cuenta	Sólo lectura.
Contacto	Sólo lectura.
Propietario	Propietario del registro de la unidad familiar. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Perfil financiero de la unidad familiar	
Ingresos (total)	Total de ingresos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Total de activos	Total de activos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Gastos (total)	Total de gastos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.

Campo	Descripción
Pasivo (total)	Total de responsabilidades de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Activo neto (total)	Total de activos netos de todos los contactos acumulados en la unidad familiar. Sólo lectura.
Perfil de riesgo de la inversión	
Perfil de riesgo	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Experiencia	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Período de inversión	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Diversificación actual de la inversión	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Objetivo	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.
Meta principal	Se rellena con el registro de contacto principal de la unidad familiar. Sólo lectura.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las unidades familiares.

- Unidades familiares (en la página 715)
- Cómo trabajar con la página inicial de la unidad familiar (en la página 717)
- Gestión de unidades familiares (en la página 718)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)

Carteras

Utilice las páginas Carteras para crear, actualizar y realizar el seguimiento de cualquier tipo de cartera. Las carteras pueden ser de cualquier tipo de información relacionada con un contacto para el que desee realizar el seguimiento.

Las carteras pueden representar lo siguiente:

- **Cuentas financieras.** Una cuenta de corretaje, un préstamo o una tarjeta de crédito.
- **Contratos de seguros.** Una póliza de seguro de vida o una anualidad

Puede utilizar las páginas Cartera para identificar y perfilar una cartera.

CONSEJO: puede utilizar el tipo de registro de cuenta financiera y la jerarquía de cuenta financiera para realizar un seguimiento de grupos de cuentas financieras, que también se conocen como carteras. Para obtener más información sobre cuentas financieras, consulte Realizar seguimiento de cuentas financieras principales (en la página 732).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Carteras quede excluida de su instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de cuenta de cartera

La página inicial de cuenta de cartera es el punto de partida para gestionar cuentas de cartera.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de cuenta de cartera. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una cuenta de cartera

Puede crear una cuenta de cartera haciendo clic en el botón Nueva en la sección Mis carteras vistas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de cuentas de cartera (consulte Campos de cuenta de cartera en la página 726).

Trabajar con listas de cuentas de cartera

La sección Listas de cartera contiene una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de las cuentas de cartera.

Lista de carteras	Filtros
Todas las cuentas de cartera	Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder
Carteras creadas recientemente	Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder, ordenadas por fecha de creación
Carteras modificadas recientemente	Todas las cuentas de cartera a las que puede acceder, ordenadas por fecha de modificación
Mis carteras modificadas recientemente	Todas las cuentas de cartera modificadas recientemente.
Mis carteras creadas recientemente	Todas las cuentas de cartera creadas recientemente.
Mis cuentas de cartera	Todas las cuentas de cartera que contienen su nombre en el campo Propietario

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Nota: la disponibilidad de los tipos de registro Vehículos y Activos de la lista de cuentas de cartera se controla mediante la opción Excluir registros de vehículos/activos de cuentas de cartera en el perfil de la compañía. Para obtener más información, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

Visualización cuentas de cartera modificadas recientemente

La sección Mis cuentas de cartera vistas recientemente muestra las cuentas de cartera que ha visto recientemente.

Adición de secciones a la página inicial de cuenta de cartera

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar algunas o todas las secciones siguientes a Página inicial de la cuenta de cartera:

- Carteras creadas recientemente
- Carteras modificadas recientemente
- Mis carteras creadas recientemente
- Mis carteras modificadas recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial de cuenta de cartera)

Para agregar secciones a la página inicial de cuenta de cartera

1. En la página inicial de cuenta de cartera, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de cuenta de cartera, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- Campos de cuenta de cartera (en la página 726)
- Gestión de cuentas de cartera (en la página 724)

Gestión de cuentas de cartera

Realice las tareas siguientes para gestionar cuentas de cartera:

- Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera (en la página 725)
- Especificación de subcuentas de cartera (en la página 725)

NOTA: esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128) (incluyendo referencias)
- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)

- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Cambio de nombre de tipos de registro (en la página 1463)
- Combinación de registros (consulte Merging Records en la página 166)
- Gestión de agendas y actividades (en la página 216)
- Proceso para configurar libros (en la página 1574)
- Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- Cómo trabajar con la página inicial de cuenta de cartera (en la página 723)
- Campos de cuenta de cartera (en la página 726)

Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera

Para hacer un seguimiento de los contactos clave de las cuentas de cartera, agréguelos como contactos vinculados al registro de la cuenta de cartera.

Para hacer un seguimiento de los contactos clave en cuentas de cartera

1. Seleccione el registro de cuenta de cartera.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta de cartera, desplácese a la sección Contactos y haga clic en Añadir.

   NOTA: puede que tenga que agregar la sección Contactos al diseño. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).
3. En la página Lista de contactos, haga clic en el icono Búsqueda junto a la columna Nombre.
4. En la ventana Búsqueda, puede hacer clic en Nuevo para crear un registro de contacto o seleccionar un contacto existente.
5. En la página Lista de contactos, rellene la información según se solicite.
6. Guarde el registro.

Especificación de subcuentas de cartera

Se pueden indicar jerarquías de cuentas de cartera, como un fondo de inversión en una póliza de seguro de vida o una cuenta de corretaje, si se especifica una relación principal-secundario. Primero, cree la cuenta de cartera principal y, a continuación, seleccione dicha cuenta como principal de la cuenta secundaria de cartera.

Las carteras tienen una relación de uno a varios con las cuentas secundarias de cartera. Por ejemplo, es posible tener muchas cuentas secundarias de fondos de inversión o de acciones para la cuenta de cartera de corretaje.

Para crear una cuenta secundaria de cartera

1. Seleccione la cuenta principal de cartera.

   Para obtener información sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la cuenta de cartera, desplácese a la sección Subcuentas de cartera y haga clic en Nuevo.

   NOTA: puede que tenga que agregar la sección Subcuentas de cartera al diseño. Para obtener más información sobre cómo cambiar el diseño, consulte Cambiar el diseño de las páginas de detalles (consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles en la página 824).
3. Rellene los campos en la página Editar cuenta de cartera que se abre.
4. Guarde el registro.

Para especificar la cuenta principal de cartera

1. Seleccione la cuenta secundaria de cartera.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar cuentas de cartera, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Edición de la cuenta de cartera, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Cuenta de cartera principal.
3. En la ventana Búsqueda, seleccione la cuenta principal de cartera.
4. Guarde el registro.

Campos de cuenta de cartera

La página Edición de la cuenta de cartera le permite agregar cuentas de cartera o actualizar los detalles de cuentas de cartera existentes. En la página Edición de la cuenta de cartera se muestra el conjunto completo de campos para una cuenta de cartera.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre la cuenta	
Número de cuenta	Campo obligatorio. Límite de 100 caracteres.
Institución	Campo de búsqueda de la institución vinculada a esta cuenta de cartera.
Producto	Campo de búsqueda del producto vinculado a esta cuenta de cartera.
Tipo de cuenta	Lista de opciones de tipos de cuenta disponibles. Valores predeterminados: Contrato de anualidad, Póliza colectiva, 401K, CHEQUE, IRA, Seguro de vida, Fondo de inversión, Ahorros y Otros.

Campo	Descripción
Contacto principal	Sólo lectura.
Cuenta	Campo de búsqueda de la cuenta vinculada a esta cuenta de cartera.
Ingresos	Ingresos vinculados a esta cuenta de cartera.
Fecha de compra	Fecha en que la cuenta financiera se abrió.
Fecha de cancelación o venta	Fecha en que la cuenta se cerró. Si se trata de un título individual, puede que sea la fecha en que se vendieron todas las acciones.
Estado	Estado de la cuenta de cartera. Valores predeterminados: Activo, Pendiente, Oferta económica, Terminado y Cerrado.
Cuenta de cartera principal	Cuenta de cartera principal de la cuenta de cartera actual.
Propietario	Propietario del registro de cuenta de cartera. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Grupo principal	Grupo principal del propietario de la cartera. En las versiones anteriores a la versión 13, este campo se utilizaba para definir la visibilidad de grupo en los registros de cartera. Se recomienda usar la función de libro para reemplazar esta capacidad. Para obtener más información, consulte Proceso de configurar libros (consulte Proceso para configurar libros en la página 1574).
Información de póliza	
Clase de riesgo	Define el nivel de riesgo de la cartera. Límite de 50 caracteres.
Prima	El coste de la póliza del seguro en unidades de su moneda.
Valor nominal	El valor nominal de la póliza del seguro en unidades de su moneda.

Campo	Descripción
Fecha efectiva	Fecha de inicio de la póliza del seguro.
Fecha de vencimiento	Fecha de vencimiento de la póliza del seguro.
Información sobre la inversión	
Valor total de activos	El valor de todas sus inversiones en unidades de su moneda.
Fecha de valoración	Fecha de la valoración del total de activos.
Información sobre el préstamo	
Importe del préstamo	El valor de sus préstamos en unidades de su moneda.
Tipo anual efectivo	La tasa de intereses del préstamo.
Vencimiento	Fecha en que el préstamo se debe pagar.
Plazo	Sólo lectura. Concatenación de la duración y la unidad del plazo.
Duración del plazo	Período de tiempo a lo largo del cual se amortiza el préstamo, normalmente expresado en meses.
Unidad del plazo	Lista de opciones de posibles unidades temporales del plazo. Los valores predeterminados son: Día, Semana, Mes y Año.
Información sobre la tarjeta de crédito	
Límite de crédito	Crédito máximo disponible para la cuenta.
Tipo anual efectivo	Tasa de interés anual cargada en cargos realizados en el saldo.

Campos de contacto de cartera

La siguiente tabla proporciona información sobre algunos campos que el administrador de la compañía puede marcar para que estén disponibles y que es posible que vea en el registro relacionado Contactos de una cuenta de cartera.

Campo	Descripción
Asegurado principal	Esta casilla de verificación indica que la persona es en general el propietario previsto de la póliza y la persona que rellena y firma una solicitud para la cobertura del seguro.
Propietario	Esta casilla de verificación indica el propietario de la propiedad asegurada.
Nombre del asegurado	Esta casilla de verificación indica el individuo con nombre con el que se realiza un contrato de seguro y cuyos interese están protegidos por la póliza.

NOTA: el administrador puede personalizar el tipo de registro Cartera de contacto agregando campos personalizados y campos personalizados de información relacionada que tengan Contacto o Cartera como el tipo de registro relacionado. El administrador puede incluir los nuevos campos personalizados y campos personalizados de información relacionada en el diseño de página Cartera de contacto. Puede editar los campos personalizados en las secciones de información relacionada de Cartera de contacto, pero no puede editar los campos personalizados de información relacionada. Para obtener más información sobre los campos personalizados de información relacionada y cómo crearlos, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 1336) y Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337).

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas de cartera:

- Cómo trabajar con la página inicial de cuenta de cartera (en la página 723)
- Gestión de cuentas de cartera (en la página 724)

Cuentas financieras

Utilice las páginas Cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de cuenta financiera. Las cuentas financieras son normalmente las cuentas financieras de un contacto o negocio que la institución financiera gestiona. Sin embargo, las cuentas financieras también pueden realizar un seguimiento de todas las cuentas financieras de un contacto o negocio, incluidas las cuentas de otras instituciones financieras.

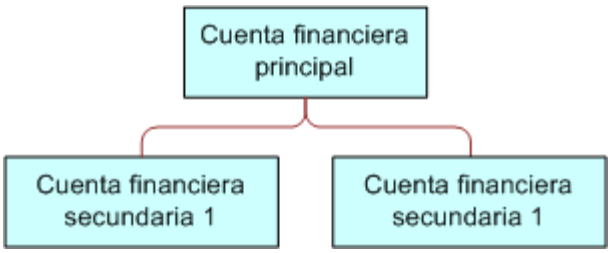
NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Cuentas financieras quede excluida de la instalación.

Una *cuenta financiera* es un registro de las transacciones financieras entre instituciones financieras. Contiene productos financieros para los cuales la institución financiera tiene una responsabilidad fiduciaria específica. Las cuentas financieras proporcionan una estructura para que las instituciones financieras manejen las relaciones entre contactos y empresas.

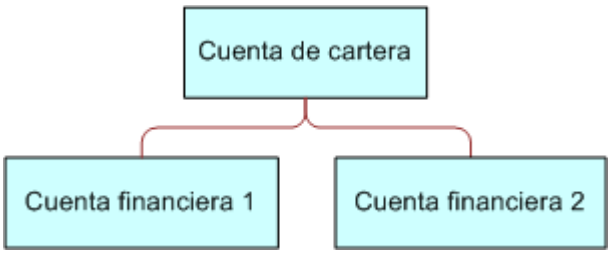
NOTA: En Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, las *cuentas* se llaman *cuentas de negocio*. Las cuentas de negocio representan una razón social, como una empresa, una compañía o un fondo fiduciario. Proporcionan relaciones principales y secundarias para admitir las divisiones, los departamentos y otras estructuras legales complejas.

Las cuentas financieras se utilizan para realizar un seguimiento de todo tipo de cuentas financieras, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, de hipotecas, certificados de depósito, tarjetas de crédito, cuentas corrientes a la vista, de inversiones, préstamos, jubilación, educación, etc.

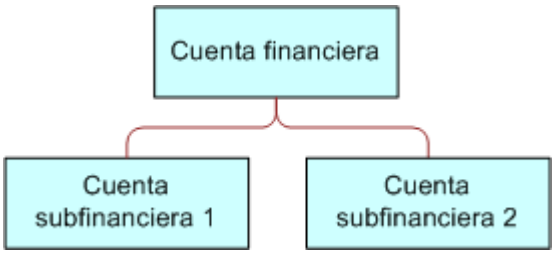
Con cuentas financieras, las instituciones financieras pueden pasar de relaciones centradas en las cuentas financieras a relaciones centradas en los clientes y las unidades familiares. Con esta característica, se puede acceder a información de cuentas financieras de alto nivel contenida en los campos Tipo de cuenta financiera, Saldo y Unión para apoyar las relaciones centradas en los clientes y las unidades familiares, que incluyen actividades, oportunidades, solicitudes de servicio y agendas. Las cuentas financieras también admiten jerarquías de compañías y subcompañías. Estas jerarquías permiten la agrupación de cuentas en carteras. Las agrupaciones de cuentas se utilizan para agrupar cuentas financieras en carteras. Estas figuras muestran algunos ejemplos de jerarquías. La figura 1 muestra una relación principal y secundaria para una cuenta financiera. La figura 2 muestra una relación de cuenta de cartera y cuenta financiera. La figura 3 muestra una relación de cuenta financiera y subcuenta.



Relación principal y secundaria de la cuenta financiera



Relación entre cuenta de cartera y cuenta financiera



Relación entre cuenta financiera y subcuenta

Puede utilizar las páginas de cuentas financieras para identificar y perfilar una cuenta financiera. También puede utilizar las páginas de cuentas financieras para revisar las subcuentas de una cuenta financiera y demás información relacionada, que incluye:

- Titulares de la cuenta financiera (en la página 734)
- Títulos de la cuenta financiera (en la página 737)
- Transacciones financieras (en la página 749)
- Planes financieros (en la página 740)
- Pólizas (en la página 775)
- Oportunidades (en la página 343)**.** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las oportunidades relacionadas con una cuenta financiera.
- Actividades**.** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las actividades relacionadas con una cuenta financiera.
- Solicitudes de servicio (en la página 438)**.** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las solicitudes de servicio con una cuenta financiera.
- Oportunidades potenciales (en la página 267)**.** En las páginas de cuentas financieras, se muestran todas las pistas relacionadas con una cuenta financiera.

Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras

La página inicial de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar cuentas financieras.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de cuentas financieras

Puede crear una cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección de cuentas financieras modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de cuentas financieras (consulte Campos de cuenta financiera en la página 732).

Trabajar con listas de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de cuentas financieras.

Lista de cuentas financieras	Filtros
Todas las cuentas financieras	Todas las cuentas financieras a las que puede acceder.
Cuentas financieras modificadas recientemente	Todas las cuentas financieras modificadas recientemente.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de cuentas financieras modificadas recientemente

La sección Cuentas financieras modificadas recientemente muestra aquellas cuentas financieras que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de cuentas financieras

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de cuentas financieras dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de cuentas financieras haya permitido el administrador de la compañía.

El procedimiento siguiente describe cómo agregar secciones a la página inicial de cuentas financieras.

Para agregar secciones a la página inicial de cuentas financieras

1. En la página inicial de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de cuentas financieras

Para gestionar cuentas financieras, realice las siguientes tareas:

- Realizar seguimiento de cuentas financieras principales (en la página 732)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas financieras:

- Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras (en la página 730)
- Campos de cuenta financiera (en la página 732)

Realizar seguimiento de cuentas financieras principales

Para permitir el seguimiento de una cuenta financiera principal de la cuenta financiera, agregue la cuenta financiera principal al campo Cuenta financiera principal en la cuenta financiera secundaria.

Para realizar un seguimiento de una cuenta financiera principal

1. Seleccione la cuenta financiera.

   Para obtener información sobre cómo seleccionar cuentas financieras, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle cuenta financiera, haga clic en Editar.
3. En la página Editar cuenta financiera, seleccione el campo Cuenta financiera principal y elija una cuenta financiera.

Campos de cuenta financiera

La página Editar cuenta financiera permite agregar cuentas financieras o actualizar detalles de cuentas existentes. En la página Editar cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para una cuenta financiera.

CONSEJO: Puede indicar jerarquías de cuentas financieras, como una cuenta financiera de jubilación que es filial de una cuenta financiera de cartera, mediante la selección de Cuenta financiera. Para obtener instrucciones sobre la indicación de jerarquías, consulte Realizar seguimiento de cuentas financieras principales (en la página 732).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil de cuenta financiera	

Campo	Descripción
Número de la cuenta financiera	Número de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Tipo de cuenta financiera	Tipo de cuenta financiera como Ahorros, Crédito, Hipoteca, Inversión, Patrimonio, Educación, Seguros.
Cuenta principal	La casilla de verificación se utiliza para indicar que esta cuenta financiera es la cuenta financiera principal.
Sucursal central	Sucursal central de la cuenta financiera en la institución financiera.
Cuenta financiera	Nombre de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fecha de apertura	Fecha en la que se abrió la cuenta financiera en la institución financiera.
Unión	Casilla de verificación que se utiliza para especificar que la cuenta financiera tiene una propiedad conjunta. Más de un contacto comparte la propiedad de la cuenta financiera.
Tuvo lugar fuera	La casilla de verificación se utiliza para indicar que la cuenta financiera tiene lugar fuera. Este *carácter externo* significa que la cuenta financiera no es propiedad de esta institución financiera, sino de otra institución financiera.
Saldo	Campo de moneda que representa el saldo de la cuenta financiera.
Saldo a día	Fecha y hora en las que se actualizó por última vez el saldo.
Detalles de la cuenta financiera	
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Tuvo lugar fuera de la institución	Nombre de la institución financiera en la que esta cuenta financiera tiene lugar.
Cuenta financiera principal	Cuenta financiera principal de esta cuenta financiera secundaria.
Integración de cuenta financiera	
Descripción	Descripción detallada de la cuenta financiera
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Campo	Descripción
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el título de cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
Información adicional	
Propietario	Propietario del registro de cuenta financiera. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las cuentas financieras:

- Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras (en la página 730)
- Gestión de cuentas financieras (en la página 731)

Titulares de la cuenta financiera

Utilice las páginas Titular de la cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de la relación entre una cuenta financiera y sus titulares. Un *titular de la cuenta financiera* es cualquier contacto que tenga una relación con la cuenta financiera (normalmente, el propietario legal de la cuenta financiera).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de titulares de cuentas financieras, puede que la ficha Titular de la cuenta financiera quede excluida de la instalación.

El registro del titular de una cuenta financiera sigue las relaciones entre los contactos y las cuentas financieras, lo que ofrece un conocimiento completo de qué contactos están relacionados con las cuentas financieras y viceversa.

Gracias a los titulares de cuentas financieras, las instituciones financieras y los usuarios pueden realizar un seguimiento de las relaciones entre los contactos y las cuentas financieras, así como de los atributos y detalles de dicha relación. Los titulares de cuentas financieras siguen el rol de un contacto en lo referente a una cuenta financiera, como, por ejemplo, el propietario legal, el tutor, el consejero, el benefactor, etc.

Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras

La página inicial de titulares de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar cuentas financieras.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de titulares de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

Creación titulares de la cuenta financiera

Puede crear un titular de la cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Titulares de cuentas financieras modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de titulares de cuentas financieras (en la página 736).

Cómo trabajar con listas de titulares de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de titulares de cuentas financieras.

Lista de titulares de cuentas financieras	Filtros
Todos los titulares de cuentas financieras	Todos los titulares de cuentas financieras que puede ver, independientemente del propietario del título de la cuenta financiera
Titulares de cuentas financieras modificados recientemente	Todos los titulares de cuentas financieras, ordenados por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de titulares de cuentas financieras modificados recientemente

La sección Titulares de cuentas financieras modificados recientemente muestra aquellos titulares de cuentas financieras que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de titulares de cuentas financieras dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de titulares de cuentas financieras haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras.

Para agregar secciones a la página inicial de titulares de cuentas financieras

1. En la página inicial de titulares de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de titulares de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con titulares de cuentas financieras:

- Gestión de titulares de cuentas financieras (en la página 735)
- Campos de titulares de cuentas financieras (en la página 736)

Gestión de titulares de cuentas financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras (en la página 734)
- Campos de titulares de cuentas financieras (en la página 736)

Campos de titulares de cuentas financieras

La página Editar titular de cuenta financiera permite agregar titulares de cuentas financieras o actualizar detalles de titulares de cuentas existentes. En la página Editar titular de cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para un titular de cuenta financiera.

CONSEJO: también puede editar información de titulares de cuentas financieras en la página Lista de titulares de cuentas financieras y en la página Detalles de titulares de cuentas financieras. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil del titular de la cuenta financiera	
Nombre del titular de la cuenta financiera	Nombre del titular de la cuenta financiera (normalmente un contacto). Este campo tiene un límite de 100 caracteres.
Cuenta financiera	Cuenta financiera a la que está asociado el titular de la cuenta.
Rol	Rol del titular de la cuenta financiera. Un titular de cuenta financiera puede tener más de un rol. Algunos roles de ejemplo son: tutor legal, propietario, abogado e influyente.
Contacto principal	Indica si el titular de la cuenta financiera es el contacto principal de la misma.
Incorporación	Fecha en la que el titular de la cuenta financiera se asoció por primera vez a la cuenta financiera. Puede ser diferente a la fecha de apertura de la cuenta financiera. Por ejemplo, un tutor legal pudo ser asignado (o recibió la

Campo	Descripción
	responsabilidad de) una cuenta financiera, después de la fecha en que se abrió dicha cuenta.
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre el titular de la cuenta financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el titular de la cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del titular de la cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras (en la página 734)

Títulos de la cuenta financiera

Utilice las páginas Título de cuenta financiera para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los productos financieros que posee una cuenta financiera específica. Los títulos de la cuenta financiera son generalmente todas las transacciones de dicha cuenta de un único producto financiero de una cuenta financiera.

Los títulos de cuentas financieras permiten conocer qué productos financieros pertenecen a cada cuenta financiera. Los títulos de cuentas financieras se pueden utilizar para realizar un seguimiento de todo tipo de productos financieros, como los siguientes:

- Activos materiales (por ejemplo, inmuebles, objetos de arte y vehículos)
- Instrumentos financieros (por ejemplo, bonos, acciones y fondos de inversión)
- Servicios financieros y préstamos (por ejemplo, hipotecas, líneas de crédito)
- Cualquier otro instrumento definido por usted en los productos financieros

Con los títulos de cuentas financieras, las instituciones financieras pueden ofrecer información de resumen sobre las cuentas financieras del cliente desde sus aplicaciones intermedias o Back Office. Esta información proporciona vistas basadas en los clientes o las unidades familiares. Hay disponible información detallada sobre los títulos de cuentas financieras en Oracle CRM On Demand al gestionar la relación con el cliente, como la cantidad, los precios, el rendimiento y las fechas importantes (tales como la fecha de compra).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de cuentas financieras, puede que la ficha Título de la cuenta financiera quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras

La página inicial de títulos de cuentas financieras es el punto de partida para gestionar títulos de cuentas financieras.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de títulos de cuentas financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de títulos de cuenta financiera

Puede crear un título de cuenta financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Títulos de cuentas financieras modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de títulos de cuentas financieras (en la página 739).

Cómo trabajar con listas de títulos de cuentas financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de títulos de cuentas financieras.

Lista de títulos de cuentas financieras	Filtros
Todos los títulos de cuentas financieras	Todos los títulos de cuentas financieras que puede ver, independientemente del propietario del título de la cuenta financiera
Títulos de cuentas financieras modificados recientemente	Todos los títulos de cuentas financieras, ordenados por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de títulos de cuentas financieras modificados recientemente

La sección Títulos de cuentas financieras modificados recientemente muestra aquellos títulos de cuentas financieras se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a la página inicial de títulos de cuentas financieras, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras.

Para agregar secciones a la página inicial de títulos de cuentas financieras

1. En la página inicial de títulos de cuentas financieras, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de títulos de cuentas financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de títulos de cuentas financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)

- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de títulos de cuentas financieras (en la página 739)

Campos de títulos de cuentas financieras

La página Editar título de cuenta financiera permite agregar títulos de cuentas financieras o actualizar detalles de títulos de cuentas existentes. En la página Editar título de cuenta financiera se muestra todo el conjunto de campos para un título de cuenta financiera.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos.

Campo	Descripción
Perfil de los títulos de la cuenta financiera	
Cuenta financiera	Cuenta financiera asociada al título de cuenta financiera.
Producto financiero	Producto financiero asociado al título de cuenta financiera.
Nombre de títulos de la cuenta financiera	Nombre exclusivo del título de la cuenta financiera.
Cantidad	Número de unidades de productos financieros de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Precio de compra	Precio de compra de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Fecha de compra	Fecha en la que se adquirieron los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Valor	Valor de los títulos (esto es, precio de compra multiplicado por la cantidad). Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Rendimiento	Porcentaje de ganancia o pérdida de los títulos de este producto financiero para esta cuenta financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.

Campo	Descripción
Integración de títulos de la cuenta financiera	
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre los títulos de cuentas financieras. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre los títulos de cuentas financieras. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el título de cuenta financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del titular del título de cuenta financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Planes financieros

Utilice las páginas Plan financiero para crear, actualizar y realizar un seguimiento de los planes financieros de una cuenta financiera. Los *planes financieros* suelen ser el plan financiero de un contacto o negocio para una o más cuentas financieras determinadas que gestiona una institución financiera.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de planes de cuentas financieras, puede que la ficha Plan financiero quede excluida de la instalación.

Un plan financiero permite una planificación financiera de alto nivel al ofrecer acceso a información como estado, fase del plan y aprobaciones. También ofrece enlaces a aplicaciones intermedias y Back Office. Las fuentes y las actualizaciones por lotes por medio de servicios web se suelen utilizar para integrar la información intermedia y de back office en Oracle CRM On Demand.

Con los planes financieros, las instituciones financieras pueden integrar la gestión de las relaciones de los clientes con las tareas de planificación financiera, los flujos de trabajo y el material entregable durante todo el ciclo de planificación financiera. Con esta función, se puede realizar un seguimiento de las actividades, de las oportunidades, las solicitudes de servicio y las oportunidades potenciales para que un plan financiero permita la planificación financiera en torno a los clientes y las unidades familiares.

Puede utilizar las páginas de planes financieros para identificar y perfilar un plan financiero. También puede utilizar las páginas de planes financieros para revisar las subcuentas de un plan financiero y demás información relacionada, que incluye:

- **Oportunidad.** Para obtener más información, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos (en la página 343).
- **Actividad.** Para obtener más información, consulte Campos Actividad (consulte Campos de actividad en la página 252).
- **Solicitud de servicio.** Para obtener más información, consulte Proceso de gestión de solicitudes de servicio (en la página 437).
- **Oportunidad potencial.** Para obtener más información, consulte Oportunidades potenciales (en la página 267).

Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros

La página inicial de planes financieros es el punto de partida para gestionar planes financieros.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de planes financieros. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de planes financieros

Puede crear un plan financiero haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Planes financieros modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de planes financieros (consulte Campos de plan financiero en la página 742).

Cómo trabajar con listas de planes financieros

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de planes financieros.

Lista de planes financieros	Filtros
Todos los planes financieros	Todos los planes financieros que puede ver, independientemente del propietario del plan financiero.
Planes financieros modificados recientemente	Todos los planes financieros con el nombre del campo Propietario, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de los planes financieros modificados recientemente

La sección Planes financieros modificados recientemente muestra aquellos planes financieros que se han visualizado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de planes financieros

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de planes financieros dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de planes financieros haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de planes financieros.

Para agregar secciones a la página inicial de planes financieros

1. En la página inicial de planes financieros, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de planes financieros, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de planes financieros

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros (en la página 740)
- Campos de plan financiero (en la página 742)

Campos de plan financiero

La página Editar plan financiero permite agregar planes financieros o actualizar detalles de planes existentes. En la página Editar plan financiero se muestra todo el conjunto de campos para un plan financiero.

CONSEJO: también puede editar planes financieros en la página Lista de planes financieros y en la página de detalles del plan financiero. Para obtener más información sobre cómo actualizar registros, consulte Actualización de detalles de registro.

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de planes financieros.

Campo	Descripción
Perfil de plan financiero	
Nombre del plan financiero	Nombre del plan financiero.
Tipo	Tipo de plan financiero. Algunos ejemplos son: jubilación, cartera, salud, educación, etc.
Cuenta financiera	Cuenta financiera a la que está asociado el plan.
Estado	Estado del plan financiero. Algunos ejemplos son: En proceso, Activo, Aprobado, Bajo revisión de dirección, Bajo revisión de cliente, etc.
Enviado a contacto	Active la casilla de verificación para indicar si este plan financiero se ha enviado al contacto.

Campo	Descripción
Aprobado por el contacto	Active la casilla de verificación para indicar si este plan financiero ha sido aprobado por el contacto.
Resumen del plan financiero	
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el plan financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del plan financiero se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).
ID de integración	ID de integración del plan financiero.
Descripción	Descripción detallada del plan financiero. Este campo tiene un límite de 16350 caracteres.
Información adicional	
Propietario	El propietario del registro del plan financiero. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los planes financieros:

- Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros (en la página 740)
- Gestión de planes financieros (en la página 742)

Productos financieros

Utilice las páginas de productos financieros para crear, actualizar y realizar el seguimiento de cualquier tipo de producto financiero.

NOTA: el administrador de la compañía determina las fichas que tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del cargo no se incluye el seguimiento de la información de productos financieros, puede que la ficha Productos financieros quede excluida de la instalación.

En Oracle CRM On Demand, un *producto financiero* puede ser un bien físico o servicio específico que una institución financiera ofrece a sus clientes o un grupo de productos financieros; no obstante, también puede hacer referencia a cualquier producto financiero de cualquier institución financiera.

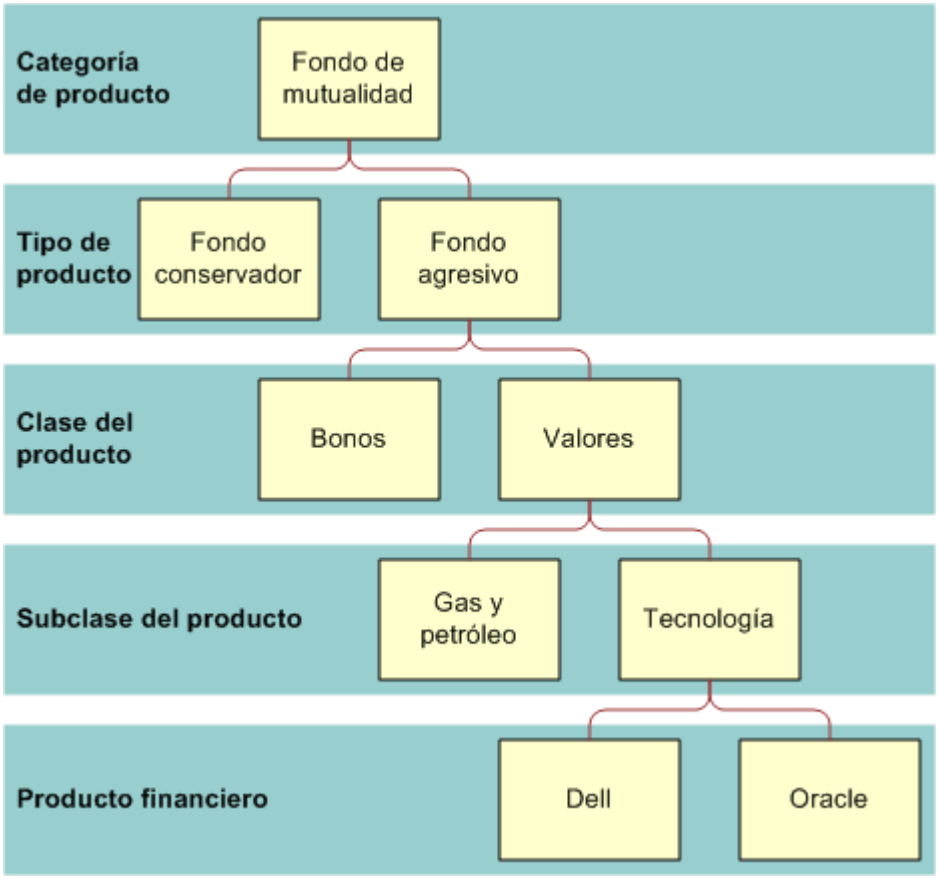
Los productos financieros se pueden utilizar para realizar un seguimiento de tipos de productos financieros, como préstamos, depósitos directos (cuentas corrientes y de ahorro), depósitos de intereses de mercado (o cuentas de mercado monetario), depósitos a plazo fijo (o certificados de depósitos), etc. Los productos financieros también pueden ser valores, derivadas, cuentas separadas y fondos de cobertura o inversión.

Mediante los registros de productos financieros, las instituciones financieras pueden ver los detalles sobre productos financieros, incluidos detalles de productos de alto nivel, vínculos URL a sitios web de productos financieros o catálogos. Con esta función, se puede tener acceso a los últimos detalles de productos financieros e información sobre actividades, solicitudes de servicio y agendas para los clientes.

El tipo de registro de producto financiero también admite jerarquías de productos financieros. Estas jerarquías permiten la agrupación de productos financieros en grupos, por ejemplo, ofertas de acciones, fondos de inversión o cualquier otra jerarquía múltiple o agrupación múltiple que sea necesaria.

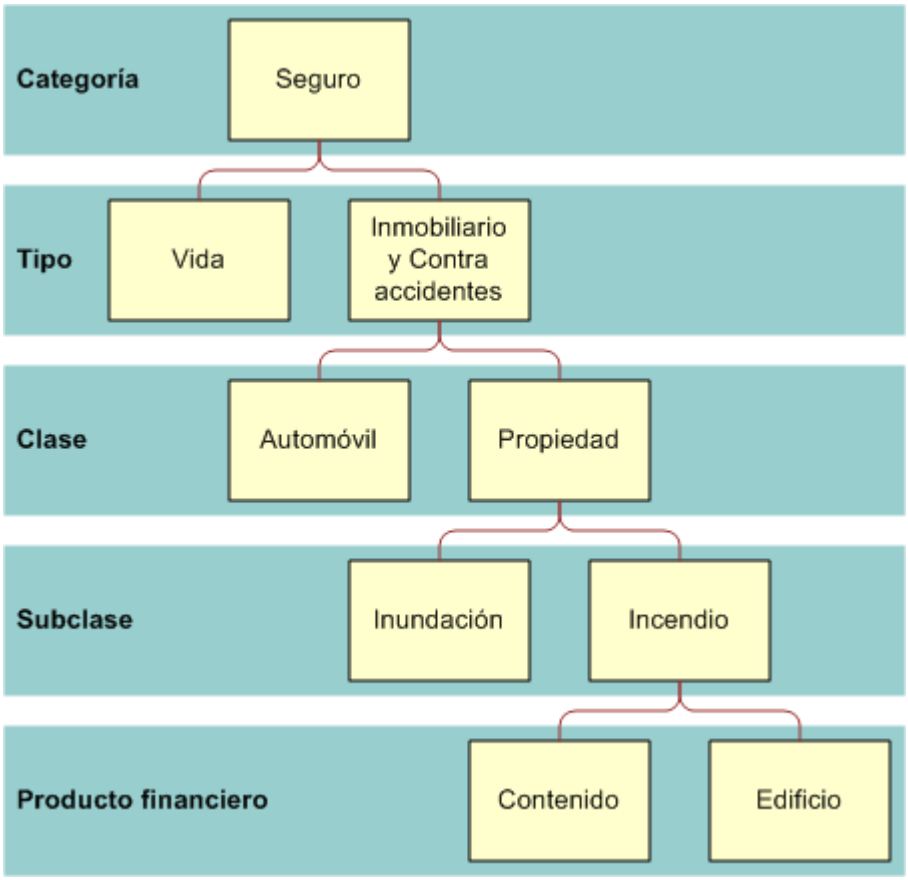
Las siguientes figuras muestran ejemplos de jerarquías de productos financieros.

La Figura 4 muestra un ejemplo de jerarquía con un fondo de inversión.



Ejemplo de jerarquía de fondo de inversión

La Figura 5 muestra un ejemplo de jerarquía con una póliza de seguros.



Ejemplo de jerarquía de póliza de seguros

Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros

La página inicial de productos financieros es el punto de partida para gestionar productos financieros.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de productos financieros. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de registros de producto financiero

Puede crear un registro de producto financiero haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Productos financieros modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de productos financieros (consulte Campos de producto financiero en la página 747).

CONSEJO: Puede indicar jerarquías de productos financieros, como una acción que es subsidiaria de un fondo de inversión, seleccionando el campo Producto financiero principal. Para obtener más información sobre las jerarquías de productos financieros, consulte Realizar seguimiento de productos financieros principales (en la página 747).

Cómo trabajar con listas de productos financieros

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de productos financieros.

Lista de productos financieros	Filtros
Todos los productos financieros	Todos los productos financieros que puede ver, independientemente del propietario de los productos financieros.
Productos financieros modificados recientemente	Todos los productos financieros con su nombre en el campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de productos financieros modificados recientemente

La sección Productos financieros modificados recientemente muestra aquellos productos financieros que se han visualizado más recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de productos financieros

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de productos financieros dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de productos financieros haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de productos financieros.

Para agregar secciones a la página inicial de productos financieros

1. En la página inicial de productos financieros, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de productos financieros, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de productos financieros

Para gestionar productos financieros, realice las siguientes tareas:

- Realizar seguimiento de productos financieros principales (en la página 747)

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los productos financieros:

- Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros (en la página 740)
- Campos de producto financiero (en la página 747)

Realizar seguimiento de productos financieros principales

Para permitir el seguimiento de un producto financiero principal, agregue el producto financiero principal al campo Producto financiero principal en el producto financiero secundario.

Para realizar el seguimiento de un producto financiero principal

1. Seleccione el producto financiero.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar un producto financiero, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de productos financieros, haga clic en Editar.
3. En la página Editar productos financieros, seleccione el campo Producto financiero principal y seleccione un producto financiero.

Campos de producto financiero

La página Editar productos financieros permite agregar productos financieros o actualizar detalles de productos existentes. En la página Editar productos financieros se muestra todo el conjunto de campos para un plan financiero.

CONSEJO: También puede editar productos financieros en la página Lista de productos financieros y en la página Detalles de productos financieros. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de productos financieros.

Campo	Descripción
Perfil de producto financiero	
Nombre del producto financiero	Nombre común del producto financiero. Algunos ejemplos son: Oracle Corporation, Fondo de inversión X, Ahorro de oro, La mejor hipoteca, etc.
Categoría	Categoría del producto financiero. (Ésta es la jerarquía recomendada: tipo, categoría, clase, subclase, producto financiero, producto financiero secundario, más secundarios, según sea necesario).
Tipo	Tipo de producto financiero. Ejemplos: Base de crecimiento, Fondo seguro.

Campo	Descripción
Clase	Clase de producto financiero. Ejemplos: Acciones, Bonos.
Subclase	Subclase del producto financiero. Ejemplos: Tecnología, Petróleo y gas.
Producto financiero principal	Producto financiero principal de este producto.
ID del producto financiero	ID del producto financiero que la institución financiera utiliza para identificar un producto financiero en su centro de productos financieros o entidad equivalente.
ID de hub de producto de MDM	ID del producto financiero que el sector financiero o la compañía externa utilizan para identificar un producto financiero en un centro externo de productos financieros de gestión de datos principales (MDM).
Precio actual	Precio del producto financiero. El precio puede venir de una fuente externa, como un precio de mercado, o interna, de una lista de precios.
Precio fuente	Fuente de la información de precio del producto financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
Última actualización del precio actual	Fecha y hora en que el precio del producto financiero se actualizó por última vez (a partir de la fuente de precios).
Catálogo de productos	
URL del producto	URL de ubicación del catálogo para el producto financiero. Suele ser un producto financiero externo y una dirección URL.
Información general de producto	Información de resumen o introducción sobre el producto financiero. Este campo tiene un límite de 16350 caracteres.
Catálogo de productos	URL de un catálogo de productos financieros que contiene este producto financiero. La URL suele ser una dirección URL de producto financiero interna.
Información general sobre el producto financiero	
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre el titular del producto financiero. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el producto financiero, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del producto financiero se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los productos financieros:

- Productos financieros (en la página 743)
- Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros (en la página 745)
- Gestión de productos financieros (en la página 746)

Transacciones financieras

Las páginas de transacciones financieras permiten crear, actualizar y realizar el seguimiento de todo tipo de transacciones financieras para una cuenta financiera específica. Las *transacciones financieras* son transacciones individuales de una cuenta financiera para todos los productos financieros.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de transacciones financieras, puede que la ficha Transacción financiera quede excluida de la instalación.

Los registros de transacciones financieras permiten determinar a qué cuentas financieras pertenecen determinadas transacciones en relación con todos los productos financieros. Esta información proporciona una visión completa de las transacciones financieras, organizada por cuenta financiera. Puede usar los registros de transacciones financieras para realizar un seguimiento de todos los tipos de transacciones de productos financieros, como compra, venta, artículos caros, reembolso, depósito, reintegros y cualquier otro instrumento definido por el usuario en los productos financieros.

Con las transacciones financieras, las instituciones financieras pueden ofrecer información de resumen sobre las cuentas financieras del cliente desde sus aplicaciones intermedias o Back Office. Esta información proporciona vistas basadas en los clientes o las unidades familiares. Hay disponible información detallada sobre las transacciones financieras en Oracle CRM On Demand al gestionar la relación con el cliente, como cantidad, precios, rendimiento y fechas importantes (tales como la fecha de compra).

Trabajar con la página inicial de transacciones financieras

La página inicial de transacciones financieras es el punto de partida para gestionar transacciones financieras.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de transacciones financieras. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página así como eliminarlas.

Crear una transacción financiera

Puede crear una transacción financiera haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Transacciones financieras modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de transacciones financieras (consulte Campos de transacción financiera en la página 750).

Trabajar con listas de transacciones financieras

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de transacciones financieras:

Lista de transacciones financieras	Filtros
Todas las transacciones financieras	Todas las transacciones financieras que puede ver, independientemente del propietario de la transacción financiera

Lista de transacciones financieras	Filtros
Transacciones financieras modificadas recientemente	Todas las transacciones financieras, ordenadas por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Ver las transacciones financieras modificadas recientemente

La sección Transacciones financieras modificadas recientemente muestra aquellas transacciones financieras que se han modificado recientemente, ordenadas por fecha de modificación.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de transacciones financieras

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a la página inicial de transacciones financieras, en función de lo que haya configurado el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de transacciones financieras.

Para agregar secciones a la página inicial de transacciones financieras

1. En la página inicial de transacciones financieras, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de transacciones financieras, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de transacciones financieras

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Campos de transacción financiera

La página Editar transacción financiera permite agregar transacciones financieras o actualizar detalles de transacciones financieras existentes. En la página Editar transacción financiera se muestra todo el conjunto de campos para una transacción financiera.

CONSEJO: También puede editar información de transacciones financieras en la página Lista de transacciones financieras y en la página Detalles de transacciones financieras. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil de transacción financiera	
Cuenta financiera	Cuenta financiera a la que está asociada la transacción financiera.
Producto financiero	Producto financiero al que está asociada la transacción financiera.
Tipo de transacción	Tipo de transacción financiera. Algunos ejemplos son: compra, venta, artículos caros, reembolso, etc.
Cantidad	Número de unidades de productos financieros para esta transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
ID de transacción	ID de la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Período de transacción	Período de la transacción financiera. Algunos ejemplos son: artículos caros para fecha, mes, trimestre, etc.
Precio de transacción	Precio del producto financiero para esta transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Fecha y hora de transacción	Fecha y hora de la transacción financiera. Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Valor	Valor de la transacción financiera (esto es, precio multiplicado por la cantidad). Esta información viene generalmente de una fuente externa.
Integración de transacción financiera	
Fuente de transacción	Fuente que utiliza la institución financiera para identificar una transacción financiera en la aplicación intermedia o Back Office.
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
ID externo	ID de fuente externa de la información externa sobre la transacción financiera. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.

Campo	Descripción
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la transacción financiera, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la transacción financiera se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

11 Seguros

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registros para la información sobre los seguros:

- Reclamaciones (en la página 757)**.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con siniestros.
- Coberturas (en la página 763)**.** Utilice estas páginas para gestionar los límites monetarios y riesgos cubiertos por una póliza de seguros.
- Daños (en la página 766)**.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los daños que sufra la propiedad asegurada de un contacto.
- Propiedades del seguro (en la página 769)**.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con la propiedad asegurada.
- Partes implicadas (en la página 772)**.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los contactos implicados en siniestros.
- Pólizas (en la página 775)**.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con pólizas de seguros.
- **Titulares de pólizas** (consulte Titulares de la póliza en la página 779)**.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con titulares de pólizas de seguros.
- Perfil de intermediario (en la página 782)**.** Utilice estas páginas para gestionar información sobre los intermediarios.

Nota: Todos estos tipos de registros sólo se encuentran disponibles con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gestión de seguros

Para gestionar un seguro, realice las siguientes tareas:

- Proceso de planificación de un canal (en la página 754)
- Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida (en la página 754)
- Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios (en la página 754)
- Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios (en la página 754)
- Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos (en la página 755)
- Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor (en la página 755)
- Proceso de gestión de solicitudes de servicio (en la página 755)
-

Nota: Algunos de los procesos anteriores se realizan en Oracle CRM On Demand. Otros, por el contrario, se llevan a cabo fuera de Oracle CRM On Demand.

Proceso de planificación de un canal

La planificación de un canal implica el desarrollo de estrategias y actividades de planificación por parte de un gerente de canal por medio de los canales de los que es responsable.

Para planificar un canal, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

1. Cree un plan de negocio; consulte Planes de negocio (consulte Planificación de negocio en la página 413).
2. Cree objetivos y asígnelos al plan de negocio; consulte Objetivos (en la página 422).
3. Gestione las cuentas del plan; consulte Cuentas de planes (consulte Cuentas del plan en la página 427).
4. Gestione los contactos del plan; consulte Contactos de planes (consulte Contactos del plan en la página 430).
5. Gestione las oportunidades del plan; consulte Oportunidades de planes (consulte Oportunidades del plan en la página 433).

Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida

La primera notificación de pérdida incluye la producción de informes de reclamaciones del cliente, que incluye información sobre la reclamación y sobre quién la realiza. Este informe incluye la verificación de cobertura que proporciona el agente del centro de llamadas. El agente del centro de llamadas valida la información sobre la póliza y su cobertura.

Para crear reclamaciones de primera notificación de pérdida, realice las siguientes tareas:

1. Valide la información sobre la póliza y su cobertura proporcionada por quien realizó la reclamación, consulte Pólizas (en la página 775).
2. Cree el registro de reclamaciones, consulte Reclamaciones (en la página 757).
3. Introduzca la información relativa a la primera notificación de pérdida, consulte Reclamaciones (en la página 757).

Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios

La constitución de relaciones entre agentes e intermediarios incluye la planificación y ejecución de campañas de marketing orientadas a agentes potenciales, así como la constitución de nuevos agentes.

Para contratar nuevos agentes y constituir relaciones entre agentes e intermediarios, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

1. Cree un registro de campaña; consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de campañas (consulte Campos de campaña en la página 265).
2. Asocie un agente potencial a una campaña; consulte Orientar campañas a contactos (consulte Seleccionar contactos objetivo para campañas en la página 263).
3. Ejecute la campaña de marketing; consulte Proceso de gestión de campañas (consulte Proceso de gestión de campañas. en la página 259).
4. Gestione las solicitudes de los agentes y admita la constitución de nuevos agentes.
5. Constituya los nuevos agentes admitidos, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de socio (en la página 470).

Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios

La gestión de relaciones entre agentes e intermediarios implica la comunicación con los agentes y la supervisión de las relaciones entre agentes e intermediarios, la actualización de información demográfica acerca de los agentes, la supervisión de credenciales, el mantenimiento de los libros, etc.

Para gestionar las relaciones entre agentes e intermediarios, lleve a cabo las tareas descritas a continuación:

1. Actualice la información relacionada con agentes y agencias; consulte Actualizar detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).
2. Supervise las credenciales de los agentes y agencias, consulte Gestionar cuentas de socio (consulte Gestión de cuentas de socio en la página 468).
3. Gestione el plan de negocio, consulte Administrar planes de negocio (consulte Gestión de planes de negocio en la página 419).
4. Supervise las oportunidades y las solicitudes de servicio de los agentes y agencias; consulte Gestión de oportunidades (en la página 348) y Gestión de solicitudes de servicio (en la página 440)

Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos

La planificación de ventas de seguros incluye planificación de ventas para el año, el trimestre u otro periodo. También incluye la gestión de planes de ventas, por ejemplo, gestión de presupuestos de ventas, gestión de pronósticos de ventas y territorios.

Para planificar ventas y calcular presupuestos, realice las siguientes tareas:

1. Realice la planificación de ventas para el año, trimestre u otro periodo, consulte Planificación empresarial (consulte Planificación de negocio en la página 413).
2. Gestione los presupuestos de ventas y la cuota, consulte Pronósticos (en la página 365).
3. Gestione los pronósticos de ventas, consulte Pronósticos (en la página 365).
4. Gestione los territorios, consulte Gestión de territorios (consulte Gestión de territorio en la página 1598).

Proceso de gestión de solicitudes de servicio

La gestión de solicitudes de servicio implica el manejo de las peticiones de carácter general y la resolución de cada una de las solicitudes de servicio de principio a fin. También incluye la evaluación de los problemas de servicio y la prioridad de las solicitudes.

Para gestionar solicitudes de servicio, realice las siguientes tareas:

1. Cree una nueva solicitud de servicio; consulte Solicitudes de servicio (en la página 438).
2. Asigne o escale una solicitud de servicio; consulte Asignar solicitudes de servicio (consulte Asignación de solicitudes de servicio en la página 441) Escalar solicitudes de servicio (consulte Escalado de solicitudes de servicio en la página 443).
3. Trabaje con las soluciones de una solicitud de servicio, consulte Agregar soluciones a solicitudes de servicio (consulte Adición de soluciones a solicitudes de servicio en la página 442).
4. Cierre la solicitud de servicio una vez que se haya resuelto; consulte Cerrar solicitudes de servicio resueltas (consulte Cierre de solicitudes de servicio resueltas en la página 443).

Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor

En Oracle CRM On Demand, puede utilizar reglas de flujo de trabajo para especificar que una o varias acciones se deben realizar de forma automática cada vez que se produzca un determinado evento. Puede configurar todas las reglas de flujo de trabajo que desee para implementar los procesos de negocio.

El modelo de éxito de productor (PSM) de Oracle CRM On Demand es un marco que utiliza reglas de flujo de trabajo para automatizar la creación de actividades, lo que permite a los agentes de seguros o a los asesores financieros realizar un seguimiento de sus oportunidades potenciales y mantenerse en contacto con sus clientes de forma regular.

En el modelo de éxito de productor se utilizan los siguientes términos:

- **Productor.** Un *productor* es un agente de seguros o un asesor financiero.
- **Cliente.** Un *cliente* es un contacto con el que la compañía mantiene una relación a largo plazo, lo que le permite supervisar los cambios de situación del cliente e identificar oportunidades para la venta cruzada de productos adicionales al cliente. Normalmente, los clientes buscan consejo sobre los productos que mejor se ajustan a sus necesidades.

El modelo de éxito de productor utiliza reglas de flujo de trabajo para lo siguiente:

- Crear una tarea para llamar a la oportunidad potencial al siguiente día laboral cada vez que se cree un registro de oportunidad potencial.
- Crear una tarea de seguimiento cuando un productor actualice el valor del campo Resultado de la visita de la página Detalles de la tarea después de realizar una visita a una oportunidad potencial o cliente.

Entre los tipos de visita que los productores realizan a oportunidades potenciales o clientes se incluyen los siguientes:

- **Visitas de referencia.** Visitas que deben realizar los productores para el seguimiento de oportunidades potenciales.
- **Visitas de aniversario.** Visitas que deben realizar los productores a oportunidades potenciales o clientes existentes en su cumpleaños.
- **Visitas de revisión.** Visitas que deben realizar los productores a oportunidades potenciales o clientes cuando hayan pasado seis meses desde la última llamada.

Un productor puede recopilar el resultado de estas visitas en el campo Resultado de la visita de la página Detalles de la tarea. Los valores de este campo son los siguientes:

- **Inaccesible.** La oportunidad potencial no está accesible.
- **Permanecer en contacto.** La oportunidad potencial o el contacto no desea hablar hoy pero quiere que el productor permanezca en contacto.
- **Archivo inactivo.** La oportunidad potencial no desea hablar ni ser contactado de nuevo.
- **Cita**. La oportunidad potencial o el cliente está listo para una cita.

Dependiendo del resultado de las visitas, el flujo de trabajo creará diferentes tareas de seguimiento. Por ejemplo, si el resultado de la visita es Inaccesible, el flujo de trabajo crea una tarea para visitar a la misma oportunidad potencial o cliente al día siguiente. Si el resultado es Permanecer en contacto, el flujo de trabajo crea una tarea para visitar a la oportunidad potencial o cliente en seis meses o una semana antes de su cumpleaños, lo que ocurra antes.

NOTA: el modelo de éxito de productor requiere la configuración de reglas de flujo de trabajo y acciones. Para obtener más información, consulte la información sobre configuración de Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para convertir oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor, realice las siguientes tareas:

1. Cree un nuevo registro de oportunidad potencial para la referencia.

   Una regla de flujo de trabajo crea automáticamente una tarea para llamar a la oportunidad potencial al día siguiente laboral.
2. En la página Lista de actividades, consulte la lista de visitas diarias de referencia y visite a la oportunidad potencial; consulte Trabajar con listas de actividades (consulte Cómo trabajar con listas de actividades en la página 223).
3. Registre la información resultante de la visita en el campo Resultado de la visita.

   Dependiendo del resultado de la visita, el flujo de trabajo crea una tarea de seguimiento.
4. Programe una cita para reunirse con la oportunidad potencial, consulte Programación de citas con otros (en la página 240).
5. Reúnase con la oportunidad potencial calificada y recopile información adicional.

6 Actualice la oportunidad potencial a cliente potencial seleccionando Cliente potencial en la lista de opciones Tipo de oportunidad potencial; consulte Campos de oportunidades potenciales (en la página 286).

7 Ofrezca los productos que se ajusten a las necesidades del cliente potencial y cree una oportunidad si el cliente está interesado; consulte Trabajar con la página inicial de oportunidades (en la página 346).

8 Realice una entrevista de cierre y venda los productos.

9 Cuando el cliente compre el producto, actualice el contacto a cliente seleccionando Cliente en la lista de opciones Tipo de contacto.

10 En la página Detalles de contacto, establezca el campo Frecuencia de visita en 1-2 veces/año. Para obtener más información sobre el flujo de trabajo de creación de tareas, consulte Creación de acciones del flujo de trabajo: Crear tarea (consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea en la página 1677).

Reclamaciones

Utilice las páginas Siniestro para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de reclamación. Las reclamaciones suelen ser las reclamaciones de un contacto o negocio que gestiona una compañía de seguros.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de reclamaciones, puede que la ficha Siniestros quede excluida de la instalación.

Una *reclamación* es una demanda formal y por escrito a una compañía de seguros para el reembolso por pérdida o daños en un objeto asegurado.

El conocimiento del historial de una reclamación de un cliente, incluido el estado actual de la misma, puede ayudar al personal de ventas y servicios a ser más consciente de este aspecto importante de la relación asegurador-cliente. Los aseguradores pueden también utilizar las páginas de reclamaciones para registrar información esencial rápidamente con respecto al primer aviso de la pérdida y dirigir de forma precisa la reclamación a las personas adecuadas.

El tipo de registro de la reclamación admite todos los tipos de reclamaciones de aviso de pérdida, tales como reclamaciones relacionadas con automóviles, propiedades, responsabilidad, etc. Una reclamación puede contar con reclamaciones principales, así que se admiten todos los tipos de estructuras y jerarquías de reclamación; ello le ofrece la oportunidad de organizar las reclamaciones por grupos de reclamaciones.

Puede utilizar la página Detalles de reclamación para identificar y capturar el perfil, así como información detallada de la reclamación. También puede utilizar la página Detalles de reclamación para revisar reclamaciones secundarias y otra información relacionada, que incluye:

- Partes implicadas (en la página 772)
- Daños (en la página 766)
- Actividades

  Una actividad puede estar relacionada con una reclamación. Puede ver todas las actividades relacionadas con una reclamación en la página Detalles de reclamación.
- Solicitudes de servicio

Una solicitud de servicio puede estar relacionada con una reclamación. Puede ver todas las solicitudes de servicio relacionadas con una reclamación en la página Detalles de reclamación.

Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones

La página inicial de reclamaciones es el punto de partida para gestionar reclamaciones. Esta página contiene varias secciones y muestra información que es relevante.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de reclamaciones. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una reclamación

Puede crear una reclamación haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Reclamaciones modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Creación de registros (en la página 55) y Campos de reclamaciones (consulte Campos de reclamación en la página 759).

Cómo trabajar con listas de reclamaciones

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de reclamaciones.

Listas de reclamaciones	Filtros
Todas las reclamaciones	Todas las reclamaciones que se pueden ver, independientemente del propietario.
Reclamaciones modificadas recientemente	Todas las reclamaciones, ordenadas por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de la sección Reclamaciones modificadas recientemente

La sección Reclamaciones modificadas recientemente muestra aquellas reclamaciones modificadas más recientemente, ordenadas por fecha de modificación. Para ampliar la lista, haga clic en el enlace Mostrar la lista completa. El procedimiento siguiente describe cómo agregar secciones a la página inicial de reclamaciones.

Adición de secciones a la página inicial de reclamaciones

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página inicial, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de reclamaciones dependiendo de las secciones que el administrador de la compañía haya permitido visualizar en la página inicial de reclamaciones.

Para agregar secciones a la página inicial de reclamaciones

1. En la página inicial de reclamaciones, haga clic en el enlace Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de reclamaciones, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- Campos de reclamación (en la página 759)
- Gestión de reclamaciones (en la página 758)

Gestión de reclamaciones

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Seguimiento de reclamaciones principales (en la página 759)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte Trabajar con registros (consulte Cómo trabajar con registros en la página 50).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas de opciones. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, según su nivel de acceso, es posible que no pueda ejecutar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones (en la página 757)
- Campos de reclamación (en la página 759)

Seguimiento de reclamaciones principales

Para permitir el seguimiento de una reclamación principal, agregue la reclamación principal al campo Reclamación principal del registro de reclamaciones secundarias.

Para realizar un seguimiento de una reclamación principal

1. Seleccione la reclamación.

   Para obtener información sobre cómo seleccionar una reclamación, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de reclamación, haga clic en Editar.
3. En la página Editar reclamación, seleccione el campo Reclamación principal y elija una reclamación.

Campos de reclamación

La página Editar reclamación permite agregar nuevas reclamaciones o actualizar los detalles de las reclamaciones existentes. La página Editar reclamación muestra el conjunto completo de campos para una reclamación.

CONSEJO: también puede editar una reclamación en la página Lista de reclamaciones y en la página Detalles de reclamación. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil de reclamación	
Nº de reclamación	Identificador de reclamación.

Campo	Descripción
Línea de negocio	Línea de negocio de seguros, como automóviles, propiedad, responsabilidad general, remuneración de trabajadores, vida.
Código de pérdida	Código para una pérdida concreta, por ejemplo, las compañías de seguros puede asignar 100 a los accidentes de coche, 200 a los robos, etc.
Tipo de pérdida	Tipo de pérdida, que está relacionado con el código de la pérdida. Los ejemplos de tipos de pérdida son: accidente de coche, robo, etc.
Fecha del informe	Fecha en la que la persona asegurada notificó la reclamación por accidente.
Fecha y hora de pérdida	Fecha del accidente o de la pérdida.
Moneda	La moneda de la reclamación.
Fecha de cierre	Fecha en que se cerró la reclamación.
Nº de evento	Número que identifica un evento. Las compañías de seguros suelen categorizar los sucesos catastróficos. Algunos ejemplos de números de evento son: 1002 para el huracán Ike, 1003 para el huracán Andrew, etc.
Estado	Estado de la reclamación, por ejemplo, informe de daños, abierto, revisado y cerrado.
Detalles de reclamación	
Tipo de pérdida	Tipo de pérdida, como incendio, robo, daños, viento, inundación, granizo u otros.
Categoría de pérdida	Categoría de la pérdida que la mayoría de compañías de seguros utilizan para categorizar la pérdida. Algunos ejemplos son: A. vivienda; B. otras estructuras; C. propiedad personal; D. pérdida de uso.
Ubicación de pérdida	Ubicación de la pérdida, como aparcamiento, centro comercial, etc.
Cantidad de pérdidas	Cantidad de la pérdida sufrida por el cliente. Si el total de la pérdida supera el importe de responsabilidad, el cliente deberá pagar el resto.
Fuente de pasivo	Fuente del pasivo que ha generado la reclamación. Algunos ejemplos son: empleado con daños, propiedad del empleado perjudicado, particular con daños, propiedad del particular, caídas o daños en vehículos.
Cantidad de pasivo	Importe que se debe pagar en caso de pérdida.
Relación con el asegurado	Relación entre el perjudicado y el asegurado. Algunos ejemplos son: empleador, supervisor o compañero.

Campo	Descripción
Lugar de la lesión	Ubicación en la que se produjo el daño.
Fecha de conocimiento del daño por parte del empleador	Fecha en la que el empleador tiene conocimiento del daño del empleado.
Fecha de conocimiento de la reclamación por parte del empleador	Fecha en la que el empleador tiene conocimiento de una reclamación del empleado.
Nº de personas lesionadas	Número de personas lesionadas en el accidente. Algunas de estas personas pueden ser empleados o no.
Nº de empleados lesionados	Número de empleados lesionados en el accidente.
Parte del cuerpo lesionada	Parte del cuerpo lesionada, como mano, pierna, cuello, etc.
Tipo de lesión	Tipo de lesión, como quemadura, fractura, esguince, esfuerzo repetitivo.
Código médico de lesión	Código para una lesión médica concreta, como IDC-9, IDC-10.
Capacidad de trabajo	Indica si el empleado puede seguir trabajando a causa de la lesión.
Clase de empleado	Clase de empleado, como secretario, director, etc.
¿Los daños se han producido dentro del horario laboral?	Indica si el daño se ha producido o no durante las horas de trabajo.
Nombre del hospital	Nombre del hospital que trató la lesión del demandante.
Hora de la muerte	Hora en que murió la persona lesionada.
Informe del juez de instrucción/policía nº	Número del informe de la policía o del juez de instrucción relacionado con la reclamación de indemnización de un trabajador.
Integración de reclamación	
ID de sistema externo	Sigue el ID de la fuente externa de la información externa para esta reclamación. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de información externa acerca de la reclamación, por ejemplo, nombre de aplicación, nombre de base de datos, nombre de integración, etc.

Campo	Descripción
Última actualización externa	Sigue la fecha y la hora de la última actualización externa de los datos de esta reclamación. Fecha y hora en que se actualizaron por última vez los datos de la póliza (desde la fuente externa).
Póliza de reclamación	
Póliza	Póliza de seguros vinculada a esta reclamación.
Informe realizado por	Designación de la persona que informó del accidente. Algunos ejemplos son: nombre del asegurado, conductor del vehículo asegurado o agente.
Información de contacto del creador del informe	Información de contacto de la persona que informó del accidente.
Condiciones	Condiciones en las que se produjo el accidente, como condiciones meteorológicas, por ejemplo, *Llovía ese día*.
En falta	Identifica quién es el culpable. Algunos ejemplos son: conductor asegurado y otro conductor.
Departamento de policía/bomberos	Comisaría de policía o parque de bomberos en el que se redactó el informe.
Nº de informe	Número de informe relacionado con el accidente.
Comentarios	Descripción detallada de la reclamación.
Descripción de pérdida	Descripción de la pérdida, por ejemplo, coche impactado por un camión.
Cuenta de negocio	Cuenta de negocio vinculada a esta reclamación.
Dirección	Dirección en la que se produjo la reclamación. La dirección puede ser diferente de cualquier otra dirección de Oracle CRM On Demand y no está relacionada con ningún contacto ni dirección comercial, o dirección de propiedad. Esta dirección es necesaria y relevante, y sólo se aplica a este registro de reclamación.
Ciudad	Ciudad en la que se produjo la reclamación. La ciudad puede ser diferente de cualquier otra ciudad de Oracle CRM On Demand y no estar relacionada con ningún contacto ni registro de ciudad comercial, o ciudad de propiedad. El nombre de la ciudad es necesario y relevante, y sólo se aplica a este registro de reclamación.
Región	Estado (en jurisdicciones federales como Estados Unidos) o provincia (en jurisdicciones como Canadá que utiliza provincias) en el que se produjo la reclamación. Por ejemplo, CA para California u ON para Ontario.

Campo	Descripción
Código postal	Código ZIP (en Estados Unidos) o código postal (en otras jurisdicciones) para la ubicación del accidente.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con las reclamaciones:

- Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones (en la página 757)
- Gestión de reclamaciones (en la página 758)

Coberturas

Utilice las páginas de coberturas para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de cobertura de seguros. Las coberturas suelen ser los límites monetarios y los riesgos que abarca una póliza de seguros para un contacto.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de coberturas, puede que la ficha Cobertura quede excluida de la instalación.

Las *coberturas* describen los límites monetarios y los riesgos que abarca una póliza de seguros. Para realizar un seguimiento de las coberturas de las pólizas, se agregan como coberturas a la póliza. La cobertura se puede utilizar para el seguimiento de todos los tipos de cobertura, como colisión, lesiones corporales, incendio, etc. Puede utilizar las páginas de coberturas para identificar y perfilar las coberturas capturando información de las mismas, como el tipo de cobertura, el límite individual, el límite total, los valores deducibles, etc.

Cómo trabajar con la página inicial de coberturas

La página inicial de coberturas es el punto de partida para gestionar registros de cobertura.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de coberturas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de registros de cobertura

Puede crear un registro de cobertura haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Coberturas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de coberturas (consulte Campos de cobertura en la página 765).

Cómo trabajar con listas de coberturas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de coberturas.

Lista de coberturas	Filtros
Todas las coberturas	Todas las coberturas que puede ver, independientemente del propietario.
Coberturas modificadas recientemente	Todas las coberturas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de las coberturas modificadas recientemente

La sección Coberturas modificadas recientemente muestra aquellas coberturas que se han visualizado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de coberturas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de coberturas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de coberturas haya permitido el administrador de la compañía.

Para agregar secciones a la página inicial de coberturas

1. En la página inicial de coberturas, haga clic en el vínculo Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de coberturas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- Campos de cobertura (en la página 765)
- Gestión de coberturas (en la página 764)

Gestión de coberturas

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte Trabajar con registros (consulte Cómo trabajar con registros en la página 50).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como cambiar los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas de opciones. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- Cómo trabajar con la página inicial de coberturas (en la página 763)
- Campos de cobertura (en la página 765)

Campos de cobertura

La página Editar cobertura permite agregar registros de cobertura o actualizar detalles de un registro de cobertura existente. En la página Editar cobertura se muestra el conjunto completo de campos para el registro de coberturas.

CONSEJO: también puede editar los registros de coberturas en la página Lista de coberturas y en la página Detalles de la cobertura. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil de cobertura	
Nombre de cobertura	Nombre exclusivo de la cobertura.
Póliza	Póliza vinculada a esta cobertura.
Cobertura	Tipo de cobertura que el cliente ha adquirido en la póliza para cubrir su responsabilidad. Algunos ejemplos de cobertura son: colisión, a todo riesgo, daños corporales, pagos médicos.
Estado de la cobertura	Estado de la cobertura, como Pendiente, Abierta y Cerrada.
Moneda	La moneda de la cobertura.
Propiedad asegurada	Propiedad del seguro vinculada al registro de cobertura.
Límite individual	Límite para una cobertura individual. Por ejemplo, la cantidad máxima que se puede pagar para una cobertura de colisión puede ser de 100.000 €.
Límite total	Límite total que se puede pagar. Por ejemplo, si el asegurado se ve implicado en una colisión entre dos coches, el límite total que se puede pagar de la cobertura de colisión para ambos coches puede estar limitado a 300.000 €.
Producto de cobertura	Producto del seguro asociado a la cobertura.
Detalle de cobertura	
Deducible	Cantidad que el cliente debe pagar primero antes de que pague la compañía de seguros. (El término *deducible* también se conoce como *exceso* en algunos países, como el Reino Unido e Irlanda.)
Inicio	Fecha a partir de la cual la cobertura se hace efectiva.
Fin	Fecha en la que termina la cobertura.

Campo	Descripción
Cantidad asegurada	Importe que se asegura.
Integración de cobertura	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la cobertura. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre el registro de cobertura. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con la cobertura:

- Cómo trabajar con la página inicial de coberturas (en la página 763)
- Gestión de coberturas (en la página 764)

Daños

Utilice la página de daños para identificar y capturar información sobre daños, como la descripción de un daño o la cantidad asociada al mismo. Un *daño* es todo aquella lesión a una propiedad que provoca una pérdida de valor. El daño se utiliza en las reclamaciones de los seguros para realizar un seguimiento de los daños a la propiedad que cubre la póliza.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de información de daños, puede que la ficha Daños quede excluida de la instalación.

Trabajo con la página inicial de daños

La página inicial de daños es el punto de partida para gestionar daños.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de daños. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un registro de daños

Puede crear un registro de daños haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Daños modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de daños (consulte Campos de daño en la página 768).

Trabajo con listas de daños

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la siguiente tabla, se describen las listas estándar para los daños.

Lista de daños	Filtros
Todos los daños	Todos los daños que puede ver, independientemente del propietario del registro de daños.
Daños modificados recientemente	Todos los daños, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de daños modificados recientemente

La sección Daños modificados recientemente muestra los registros de daños que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de daños

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de daños dependiendo de los elementos cuya visualización en la página inicial de daños haya permitido el administrador de la compañía.

El procedimiento siguiente describe cómo agregar secciones a la página inicial de daños.

Para agregar secciones a la página inicial de daños

1. En la página inicial de daños, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de daños, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- Campos de daño (en la página 768)
- Gestión de daños (en la página 767)

Gestión de daños

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información

mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- Cómo trabajar con la página inicial de daños (consulte Trabajo con la página inicial de daños en la página 766)
- Campos de daño (en la página 768)

Campos de daño

La página Editar daños permite agregar registros de daños o actualizar detalles de un registro de daños existente. En la página Editar daños se muestra el conjunto completo de campos para el registro de daños.

CONSEJO: también puede editar registros de daños en la página Lista de daños y en la página Detalles de daños. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil de daño	
Reclamación	Reclamación vinculada al registro de daños.
Propiedad del seguro	Propiedad asegurada vinculada al registro de daños.
Nombre del daño	Nombre exclusivo del daño. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Descripción de la propiedad dañada	Descripción de la propiedad dañada, por ejemplo, un coche BMW. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Descripción del daño	Descripción del daño, por ejemplo, *el faro delantero derecho está dañado*. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Moneda	La moneda correspondiente al daño reclamado.
Nº de propiedad	Número de la propiedad, por ejemplo, propiedad 1, propiedad 2, etc. Por ejemplo, si una póliza cubre tres vehículos, puede enumerarlos de la siguiente forma: 1 es Toyota Corolla, 2 es Mazda Miata y 3 es Hyundai Pony.
Tipo de propiedad dañada	Tipo de propiedad, como motocicleta, autocaravana, vehículo de pasajeros privado, casa, etc.
Cantidad estimada	Estimación de la cantidad de daño en la propiedad asegurada.

Campo	Descripción
Integración de daño	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre el registro de daños. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre el registro de daños. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los daños:

- Cómo trabajar con la página inicial de daños (consulte Trabajo con la página inicial de daños en la página 766)
- Gestión de daños (en la página 767)

Propiedades del seguro

Utilice las páginas de propiedades del seguro para crear, actualizar y someter a seguimiento las cuentas de propiedades de seguro. Un registro de propiedades de seguro permite agrupar los contactos y generar una acumulación de su información relacionada a partir de los contactos vinculados a la propiedad del seguro.

Una *propiedad de seguro* es un activo tangible para el que un contacto o propietario de una compañía tiene un título legal. El propietario adquiere la póliza de seguro para proteger la propiedad física frente a pérdida por hurto, incendio u otros riesgos. Este término (propiedad de seguro) también se utiliza en las reclamaciones. El propietario puede especificar qué propiedad de seguro se ha visto dañada en un incidente. Puede usar un registro de propiedades de seguro para realizar un seguimiento de todos los tipos de propiedades aseguradas, tales como un vehículos, embarcaciones, joyas, inmuebles, etc.

Las páginas de propiedades de seguro permiten identificar y perfilar propiedades de seguro capturando información como marca, modelo, año de construcción, número de licencia, etc. También se pueden utilizar para revisar otra información relacionada. Para obtener más información, consulte Coberturas (en la página 763) y Daños (en la página 766).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del cargo no se incluye el seguimiento de la información de propiedades de seguro, puede que la ficha Propiedades de seguro quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro

La página inicial de propiedades de seguro es el punto de partida para gestionar registros de propiedades de un seguro.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de propiedades de seguro. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de registros de propiedades de seguro

Puede crear un registro de propiedades de seguro haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Propiedades de seguro modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de propiedades de seguro (consulte Campos de propiedades del seguro en la página 771).

Cómo trabajar con listas de propiedades de seguro

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar disponibles para las propiedades de un seguro:

Lista de propiedades del seguro	Filtros
Todas las propiedades del seguro	Todas las propiedades de seguro a las que puede acceder
Propiedades de seguro modificadas recientemente	Todas los propiedades de seguro con el nombre del campo Propietario, ordenadas por la fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de la sección Propiedades de seguro modificadas recientemente

La sección Propiedades de seguro modificadas recientemente muestra aquellas propiedades de seguro que se han visualizado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de propiedades de seguro

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de propiedades de seguro dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de propiedades de seguro haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de propiedades de seguro.

Para agregar secciones a la página inicial de propiedades de seguro

1. En la página inicial de propiedades de seguro, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de propiedades de seguro, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de propiedades del seguro

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)

- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Campos de propiedades del seguro

La página Editar propiedad de seguro permite agregar registros de propiedades de seguro o actualizar detalles de una propiedad de seguro existente. En la página Editar propiedad de seguro se muestra el conjunto completo de campos para una propiedad de seguro.

CONSEJO: también puede editar una propiedad de seguro en la página Lista de propiedades de seguro y en la página Detalles de propiedades de seguro. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil de propiedad	
Póliza	Póliza vinculada a la propiedad de seguro.
Secuencia	Número de secuencia de la propiedad de seguro. Por ejemplo, si tres vehículos corresponden a una póliza, el número de secuencia 1 podría ser para el Toyota, el 2 para el Mazda Miata y el 3 para el Hyundai.
Tipo	Tipo de propiedad de seguro, como motocicleta, autocaravana, vehículo de pasajeros privado, hogar familiar, etc.
Descripción	Descripción detallada de la propiedad de seguro. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Importe	Importe asegurado para la propiedad de seguro.
Moneda	La moneda utilizada para la propiedad de seguro.
Integración de la propiedad	
ID externo	Realiza un seguimiento del ID de fuente externa de la información externa referente a la reclamación. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.

Campo	Descripción
Fuente externa	Fuente de la información externa de la propiedad de seguro, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración del sistema externo. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.

Partes implicadas

Utilice las páginas de partes implicadas para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de parte implicada. La parte implicada realiza un seguimiento de la relación entre los contactos y las reclamaciones.

NOTA: El administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su puesto no se incluye el seguimiento de la información de la parte implicada, puede que la ficha Partes implicadas quede excluida de la instalación.

Una *parte implicada* suele ser un contacto implicado en un siniestro. Cada contacto puede tener un rol en una reclamación. Puede usar la ficha Partes implicadas para realizar el seguimiento de la relación de los contactos con las reclamaciones. Algunos ejemplos de rol de contactos en una reclamación son: demandante, conductor asegurado y abogado. Las páginas de partes implicadas se pueden utilizar para identificar y perfilar una parte implicada.

Trabajar con la página inicial de partes implicadas

La página inicial de partes implicadas es el punto de partida para gestionar partes implicadas

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de partes implicadas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de registros de parte implicada

Puede crear un registro de parte implicada haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Partes implicadas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de partes implicadas (en la página 773).

Cómo trabajar con listas de partes implicadas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar.

Lista de partes implicadas	Filtros
Todas las partes implicadas	Todas las partes implicadas que puede ver, independientemente del propietario de la parte implicada.
Partes implicadas modificadas recientemente	Todas las partes implicadas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de partes implicadas modificadas recientemente

La sección Partes implicadas modificadas recientemente muestra las partes implicadas que se han modificado recientemente.

Para expandir la lista, haga clic en Mostrar lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de partes implicadas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de partes implicadas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de partes implicadas haya permitido el administrador de la compañía.

El procedimiento siguiente describe cómo agregar secciones a la página inicial de partes implicadas.

Para agregar secciones a la página inicial de partes implicadas

1. En la página inicial de partes implicadas, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de partes implicadas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de partes implicadas

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Campos de partes implicadas

La página Editar parte implicada permite agregar partes implicadas o actualizar detalles de una parte implicada existente. En la página Editar parte implicada se muestra el conjunto completo de campos de una parte implicada.

CONSEJO: también puede editar una parte implicada en la página Lista de partes implicadas y en la página Detalles de partes implicadas. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de partes implicadas.

Campo	Descripción
Perfil de parte implicada	
Reclamación	Reclamación vinculada a la parte implicada.
Contacto	Nombre del contacto para la reclamación.
Nombre de la parte implicada	Nombre único de la parte implicada.
Rol	Rol del contacto en las reclamaciones. Algunos ejemplos son: demandante contrario, demandante, testigo, abogado y cónyuge asegurado.
Moneda	La moneda utilizada por la parte implicada.
Rol en el accidente	Rol de la parte implicada en el accidente. Algunos ejemplos: conductor, pasajero y peatón.
Ubicación	Ubicación del demandante cuando sucedió el accidente. Algunos ejemplos son: en vehículo implicado, en vehículo no implicado y peatón.
Detalles de partes implicadas	
Resumen de la lesión	Resumen de la lesión sufrida por la parte implicada. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
Descripción de la lesión	Descripción detallada de la lesión en la parte implicada. Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.
Integración de parte implicada	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la parte implicada. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa de la parte implicada, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa de la parte implicada.

Campo	Descripción
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de la parte implicada se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Pólizas

Las páginas de pólizas permiten crear, actualizar y realizar el seguimiento de todo tipo de pólizas de seguros. Las pólizas suelen serlo de un contacto o una empresa que gestiona la compañía de seguros maneje, pero también se puede realizar el seguimiento de todas las directivas de un contacto o de una empresa, incluidas las de otras compañías de seguros.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de pólizas, puede que la ficha Póliza quede excluida de la instalación.

Una *póliza* es un acuerdo escrito entre el asegurador y el titular de la póliza, mediante el cual el asegurador se compromete a proporcionar los beneficios de seguro en caso de que se produzca un evento que cubra el seguro y mediante el cual el titular de la póliza se compromete a pagar una prima. Las pólizas ofrecen una estructura a los aseguradores para gestionar relaciones de contactos y empresariales.

El tipo de registro de póliza permite a los aseguradores pasar de relaciones basadas en pólizas a relaciones centradas en clientes y unidades familiares accediendo a información de pólizas de alto nivel. La información de pólizas (por ejemplo, tipo, estado y fecha efectiva en Oracle CRM On Demand) soporta compromisos de relaciones centradas en clientes y unidades familiares, como actividades, reclamaciones y agenda. Puede usar el tipo de registro de póliza para realizar el seguimiento de cualquier tipo de póliza, como aquellas pertenecientes a seguros de automóviles, inmuebles, responsabilidad civil, etc. Una póliza puede tener pólizas principales, por lo que se admiten todos los tipos de estructuras y jerarquías de póliza. Tales jerarquías de pólizas admiten la agrupación de pólizas en grupos de pólizas, proporcionando así la flexibilidad necesaria para construir cualquier estructura de pólizas que resulte necesaria.

Perfil e información relacionada acerca de las pólizas

Puede utilizar las páginas de pólizas para identificar y obtener información detallada y de perfil sobre una póliza. También puede utilizar las páginas de pólizas para revisar las pólizas secundarias de una póliza y demás información relacionada, incluido lo siguiente:

- Titulares de la póliza (en la página 779)
- Reclamaciones (en la página 757)
- Propiedades del seguro (en la página 769)
- Coberturas (en la página 763)
- **Actividades.** Una actividad se puede relacionar con una póliza. La página inicial de pólizas muestra las actividades relacionadas con una póliza. Para obtener más información, consulte Trabajar con la página inicial de pólizas (consulte Cómo trabajar con la página inicial de pólizas en la página 775).
- **Solicitudes de servicio**. Una solicitud de servicio puede estar relacionada con una póliza. En la página inicial de pólizas, puede mostrar solicitudes de servicio relacionadas con pólizas. Para obtener más información sobre solicitudes de servicio, consulte Solicitudes de servicio (en la página 438)

Cómo trabajar con la página inicial de pólizas

La página inicial de pólizas es el punto de partida para gestionar pólizas.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de pólizas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de una póliza

Puede crear una póliza haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Pólizas modificadas recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de pólizas (consulte Campos de póliza en la página 777).

Cómo trabajar con listas de pólizas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de pólizas.

Lista de pólizas	Filtros
Todas las pólizas	Todas las pólizas que puede ver, independientemente del propietario del registro.
Pólizas modificadas recientemente	Todas las pólizas con el nombre del campo Propietario, ordenadas por fecha de modificación.
Mis pólizas	Pólizas con su nombre en el campo Propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de pólizas modificadas recientemente

La sección Pólizas modificadas recientemente muestra aquellas pólizas que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de pólizas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de pólizas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de pólizas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de pólizas.

Para agregar secciones a la página inicial de pólizas

1. En la página inicial de pólizas, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de pólizas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de pólizas

Para gestionar pólizas, realice la siguiente tarea: Realizar seguimiento de pólizas principales (consulte Seguimiento de pólizas principales en la página 777).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Cómo trabajar con archivos adjuntos (en la página 177)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Seguimiento de pólizas principales

Para permitir el seguimiento de una póliza principal de póliza, agregue la póliza principal al campo Póliza principal en la póliza secundaria.

Para realizar el seguimiento de una póliza principal

1. Seleccione una póliza.

   Para obtener información sobre cómo seleccionar una póliza, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalles de la póliza, haga clic en Editar.
3. En la página Editar póliza, seleccione el campo Póliza principal y elija una póliza.

Campos de póliza

La página Editar póliza permite agregar una póliza o actualizar los detalles de una póliza existente. En la página Editar póliza se muestra todo el conjunto de campos para una póliza.

También puede editar un registro de póliza en la página Lista de pólizas y en la página Detalles de póliza. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

CONSEJO: puede indicar jerarquías de pólizas, en las que una póliza sea la secundaria de otra póliza, mediante la selección de una póliza principal en un registro de póliza. Para obtener información acerca de cómo realizar el seguimiento de pólizas principales, consulte Seguimiento de pólizas principales (en la página 777).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre varios campos de póliza.

Campo	Descripción
Perfil de la póliza	

Campo	Descripción
Nº de póliza	Número de póliza que suele generar el sistema de pólizas.
Tipo de póliza	Tipo de la póliza, por ejemplo, automóvil, propiedad, responsabilidad general, remuneración de los trabajadores o seguro de vida.
Estado	Estado de la póliza, como nuevo negocio, forzar, pendiente, finalizada, renovación u oferta económica.
Subestado	Subestado de la póliza, como no enviada, revisión de intermediario, cancelada o vencida.
Moneda	La moneda correspondiente a la póliza,
Fecha efectiva	Fecha en la que la póliza es efectiva.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que la póliza ha caducado.
Fecha de cancelación	Fecha en la que la póliza se ha cancelado.
Estado de tarificación	Tarifa que se puede aplicar a una póliza en un estado concreto.
Tarificación	Plan de tarifas para esta póliza. Cada compañía de seguros puede tener distintos niveles de tarifa para una póliza. Algunos valores de ejemplo son: 01, 02, 03, etc.
Propietario	El propietario del registro de póliza. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Integración de póliza	
ID de sistema externo	Realiza el seguimiento del ID de fuente externa de la información externa sobre la directiva. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc.

Campo	Descripción
ID de integración	Realiza el seguimiento del ID de integración de la información externa sobre la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos de esta póliza se actualizaron por última vez a partir de la fuente externa.
Agente de pólizas	
Agencia principal	Primera agencia que ha iniciado la póliza.
Agente principal	Agente principal que gestiona esta póliza.
Fuente de referencia	Fuente de referencia, como Internet, correo directo, anuncio en revista y referencia de cliente.
Código de productor	Código del productor que llevó la póliza al asegurador.
Cantidad nominal	Cantidad fijada en la póliza de seguro pagadera al morir o al vencimiento.
Prima total	Prima total de la póliza
Estado de facturación	Estado de facturación de la póliza, como facturada, transcurrida o pagada.
Vencimiento de la factura	Fecha en la que vence la factura de la póliza.
Plazo	Duración de la póliza, por ejemplo, 1 año, 2 años, etc.
Método de pago de la póliza	Método que utiliza el cliente para pagar la póliza, como dinero en efectivo, cargo en cuenta, cheque o transferencia electrónica de fondos.

Titulares de la póliza

Utilice las páginas Titular de la póliza para crear, actualizar y realizar un seguimiento de cualquier tipo de titular de póliza. Un *titular de póliza* suele ser el contacto propietario de la póliza que gestiona la compañía de seguros.

Los registros de titulares de pólizas se utilizan para seguir la relación entre los contactos y las pólizas. Conserva todos los tipos de rol que un contacto puede tener en una póliza. Algunos ejemplos de rol son: asegurado, conductor principal, beneficiario, etc. Se pueden crear otros roles, según sea necesario. Para obtener información sobre la configuración de campos y valores de campo, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades de su cargo no se incluye el seguimiento de la información de titulares de pólizas, puede que la ficha Titulares de pólizas quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas

La página inicial de titulares de pólizas es el punto de partida para gestionar titulares de pólizas.

NOTA: El administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de titulares de pólizas. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de titulares de póliza

Puede crear un titular de póliza haciendo clic en el botón Nuevo de la sección Titulares de pólizas modificados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de titulares de pólizas (consulte Campos de titulares de la póliza en la página 781).

Cómo trabajar con listas de titulares de pólizas

Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

La tabla siguiente describe las listas estándar de titulares de pólizas.

Lista de titulares de pólizas	Filtros
Todos los titulares de la póliza	Todos los titulares de pólizas que puede ver, independientemente del propietario del título de la póliza
Titulares de pólizas modificados recientemente	Todos los titulares de pólizas, ordenados por fecha de modificación

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Dichas listas son de solo visualización, por lo que no es posible editarlas o eliminarlas.

Visualización de titulares de pólizas modificados recientemente

La sección Titulares de pólizas modificados recientemente muestra los titulares de pólizas que se han modificado recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de titulares de pólizas

Si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, es posible que pueda agregar secciones adicionales a su página inicial de titulares de pólizas dependiendo de las secciones cuya visualización en la página inicial de titulares de pólizas haya permitido el administrador de la compañía.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar secciones a la página inicial de titulares de pólizas.

Para agregar secciones a la página inicial de titulares de pólizas

1. En la página inicial de titulares de pólizas, haga clic en Editar diseño.
2. En la página Diseño de la página inicial de titulares de pólizas, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y organizar las secciones de la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de titulares de la póliza (en la página 781)
- Campos de titulares de la póliza (en la página 781)

Gestión de titulares de la póliza

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas (en la página 780)
- Campos de titulares de la póliza (en la página 781)

Campos de titulares de la póliza

La página Editar titular de póliza permite agregar un titular de póliza o actualizar los detalles de un titular de póliza existente. En la página Editar titular de póliza se muestra todo el conjunto de campos para un titular de póliza.

CONSEJO: también puede editar la información del titular de póliza en la página Lista de titulares de pólizas y en la página Detalles de titulares de pólizas. Para obtener más información sobre la actualización de registros, consulte Actualización de detalles de registro (consulte Actualización de los detalles de registro en la página 125).

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Perfil del titular de la póliza	
Póliza	Póliza vinculada al titular.
Titular del contacto	Nombre del contacto para la póliza.

Campo	Descripción
Nombre del titular de la póliza	Nombre único del titular de la póliza.
Rol	Rol del contacto de esta póliza. Algunos roles de ejemplo son: asegurado, conductor principal y beneficiario.
Moneda	La moneda utilizada por el titular de la póliza.
Tipo de asegurado	Tipo de asegurado para cada contacto en la póliza, como principal o secundario.
Porcentaje	Porcentaje de la póliza que pertenece al titular. Por ejemplo, en una póliza de seguro de vida, los clientes pueden recibir los ingresos de la póliza en función de este porcentaje.
Integración del titular de póliza	
ID de sistema externo	ID de fuente externa de la información externa sobre el titular de la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Fuente externa	Fuente de la información externa sobre el titular de la póliza, por ejemplo, un nombre de aplicación, un nombre de base de datos, un nombre de integración, etc. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
ID de integración	ID de integración de la información externa sobre el titular de la póliza. Este campo tiene un límite de 50 caracteres.
Última actualización externa	Fecha y hora en que los datos del titular de la póliza se actualizaron por última vez (a partir de la fuente externa).

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas (en la página 780)

Perfil de intermediario

La ficha Perfiles de intermediarios representa cualquier intermediario que vende o proporciona productos de seguros. Cada año, el gestor del canal suele reunirse con cada intermediario y realizar un nuevo perfil de intermediario para ese año. El perfil de intermediario captura la información demográfica de un intermediario para un año concreto.

Las páginas Perfiles de intermediarios en Oracle CRM On Demand permiten capturar información demográfica sobre el socio, como el nombre del intermediario, la dirección, el número de teléfono, el número de fax, el sitio web, los ingresos, la descripción del negocio, etc. El perfil del intermediario es un secundario del socio. Para obtener más información, consulte Socios (en la página 466).

Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios

La página inicial de perfiles de intermediarios es el punto de partida de la gestión de perfiles de intermediarios.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial de intermediario. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un perfil de intermediarios

Puede crear un perfil de intermediario haciendo clic en el botón Nuevo en la sección Perfil de intermediario modificado recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de perfiles de intermediarios (en la página 784).

Trabajar con listas de perfiles de intermediarios

En la sección Listas de perfiles de intermediarios, aparece una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de perfiles de intermediarios.

Lista de perfiles de intermediarios	Descripción
Todos los perfiles de intermediarios	Esta lista muestra todos los registros que puede ver, independientemente del propietario de la lista. No filtra los perfiles de intermediarios.
Perfil de intermediarios modificado recientemente	Filtra todos los perfiles de intermediarios, ordenados por la fecha de modificación.
Todos los perfiles de intermediarios nacionales	Filtra todos los perfiles de intermediarios en los que el subcanal está definido en Nacional.
Mis perfiles de intermediarios	Filtra los perfiles de intermediarios con el nombre del campo Propietario.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlas ni eliminarlas.

Visualización de la sección Perfil de intermediario modificado recientemente

La sección Perfil de intermediario modificado recientemente muestra las solicitudes de perfil de intermediario de las que es propietario y que se han modificado recientemente. Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial de perfiles de intermediario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial de perfiles de intermediario:

- Listas de perfiles de intermediarios
- Perfiles de intermediario modificados recientemente
- Mis perfiles de intermediarios
- Todos los perfiles de intermediario nacionales.

Para agregar secciones a la página inicial de perfiles de intermediarios

1. En la página inicial de perfiles de intermediarios, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial de perfiles de intermediarios, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página. A continuación, haga clic en Guardar.

Gestión de perfiles de intermediarios

Para conocer procedimientos adicionales comunes para todos los registros, consulte Trabajar con registros (consulte Cómo trabajar con registros en la página 50).

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Campos de perfiles de intermediarios

Utilice la página Edición de perfiles de intermediarios para agregar un perfil de intermediario o actualizar los detalles de un perfil de intermediario existente. Esta página muestra el conjunto completo de campos de un perfil de intermediario.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, como, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información demográfica	
Nombre de perfil de intermediario	Nombre del perfil de intermediario. Para evitar registros duplicados, asegúrese de que cumple las convenciones de nomenclatura que la compañía ha establecido para las abreviaturas, el uso de mayúsculas, etc.
Socio	Nombre del intermediario que tiene el perfil.
Subcanal	Descripción de la cobertura de intermediario. Las opciones son: Globales, Locales, Nacionales, Regionales y Mayoristas
Segmentación	Descripción de la segmentación del intermediario. Las opciones son: Sector privado, Crecimiento y Minorista.
Año de perfil de intermediario	Año durante el cual es válido un perfil de intermediario.

Campo	Descripción
Número de teléfono	Número de teléfono del intermediario.
Número de fax	Número de fax del intermediario.
Sitio web	Dirección URL del intermediario.
País	País en el que se ubica el intermediario.
Dirección 1	Dirección de la ubicación del intermediario.
Dirección 2	Dirección de la ubicación del intermediario.
Ciudad	Ciudad en la que se ubica el intermediario.
Provincia	Estado (en jurisdicciones federales como Estados Unidos) o provincia (en jurisdicciones como Canadá que utiliza provincias) en el que está ubicado el intermediario, por ejemplo, *CA* para California u *ON* para Ontario.
Código postal	Código ZIP (en Estados Unidos) o código postal (en otras jurisdicciones) para la ubicación del intermediario.
Varios	
Información general de la compañía	Información general del intermediario.
Historial de la compañía y crecimiento futuro	Descripción del historial de la compañía y crecimiento futuro.
Estructura territorial/regional	Descripción del territorio del intermediario y la estructura regional.

12 Automóviles

Oracle CRM On Demand proporciona los siguientes tipos de registro con información relacionada con el sector automovilístico:

- **Vehículos.** Utilice estas páginas para realizar el seguimiento del historial de ventas y servicio de un vehículo.
- **Concesionarios.** Utilice estas páginas para gestionar la información relacionada con los concesionarios.

Nota: Estos tipos de registro sólo están disponibles con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Concesionarios

Utilice las páginas iniciales de los distribuidores para crear registros de distribuidores, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de concesionarios, puede que la ficha Concesionario quede excluida de la instalación.

Cómo trabajar con la página inicial del concesionario

La página inicial del concesionario constituye el punto de partida para gestionar concesionarios.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del distribuidor. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas iniciales, puede agregar secciones a la página, así como quitarlas.

Creación de un concesionario

Para crear un concesionario, haga clic en el botón Nuevo en la sección Mis concesionarios visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de concesionarios (consulte Campos de concesionario en la página 789).

Trabajar con listas de concesionarios

La sección Listas de concesionarios contiene una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de concesionarios.

Lista de concesionarios	Filtros
Todos los concesionarios	Todos los concesionarios que puede ver, independientemente del propietario.
Mis concesionarios	Concesionarios con su nombre en el campo Propietario.

Lista de concesionarios	Filtros
Concesionarios modificados recientemente	Todos los concesionarios con el nombre del campo Propietario, ordenados por fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, cree una lista nueva o vea, edite o elimine una lista existente haciendo clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar proporcionadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura. Por lo tanto, no puede editarlos ni eliminarlos.

Visualización de los concesionarios modificados recientemente

La sección Mis concesionarios modificados recientemente muestra los concesionarios que ha visto más recientemente.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Visualización de oportunidades relacionadas con el concesionario

La sección Oportunidades relacionadas con el concesionario muestra las oportunidades principales asignadas al usuario.

Para ampliar la lista de oportunidades relacionadas con el concesionario, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial del concesionario

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias de las secciones siguientes a la página inicial del concesionario:

- Concesionarios creados recientemente
- Concesionarios modificados recientemente
- Mis distribuidores creados recientemente
- Mis distribuidores modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del concesionario)

Para agregar secciones a la página inicial del concesionario

1. En la página inicial del concesionario, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial del concesionario, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. A continuación, haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los concesionarios:

- Campos de concesionario (en la página 789)
- Gestión de concesionarios (en la página 788)

Gestión de concesionarios

Para gestionar concesionarios, realice las siguientes tareas:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)

- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Adición de notas (en la página 173)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Gestión de agendas y actividades (en la página 216)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los concesionarios:

- Concesionarios (en la página 787)
- Campos de concesionario (en la página 789)
- Cómo trabajar con la página inicial del concesionario (en la página 787)
- Datos analíticos (en la página 867)

Campos de concesionario

La página Editar concesionario le permite agregar concesionarios o actualizar los detalles de concesionarios existentes. En la página Editar concesionario se muestra el conjunto completo de campos para un distribuidor.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el concesionario	
Nombre	Nombre del concesionario del automóvil. Límite de 100 caracteres.
Número de teléfono	Número de teléfono del distribuidor.
Tipo de concesionario	Tipo de distribuidor, por ejemplo, Distribuidor de camiones. Límite de 20 caracteres.
Sitio	Sitio web del concesionario. Límite de 50 caracteres.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico de contacto del concesionario. Límite de 50 caracteres.

Campo	Descripción
NOTA: los siguientes campos de dirección de facturación y envío no están disponibles de manera predeterminada. El administrador de la compañía debe configurarlos en la página de detalles del concesionario, como parte de una sección adicional. Para obtener más información sobre la configuración de las páginas de detalles, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).	
Dirección de facturación 1, 2, 3	Dirección de facturación del concesionario. **NOTA:** si está configurado el uso de direcciones compartidas para la compañía, el campo de la dirección de facturación será de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para ajustarse a los requisitos de las direcciones compartidas. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Direcciones.
Ciudad de facturación	Ninguna.
País de facturación	País especificado en la dirección de facturación del concesionario. Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo. Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).
Apartado de correos/Código de clasificación de facturación	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/Sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio. Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).
Provincia de facturación	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección u otros equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región). Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).
Estado de EE. UU. de facturación	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU., con todas las letras en mayúscula. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo.
Código postal de facturación	Ninguna.

Campo	Descripción
Dirección de envío 1, 2, 3	Dirección de envío del concesionario. Para obtener más información sobre cómo mapear campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y mapeo de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766). **NOTA:** si está configurado el uso de direcciones compartidas para la compañía, el campo de la dirección de envío será de solo lectura y los campos de dirección cambiarán para ajustarse a los requisitos de las direcciones compartidas. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Direcciones.
Ciudad de envío	Ninguna.
País de envío	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo. Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).
Apartado de correos/Código de clasificación de envío	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/Sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio. Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).
Provincia de envío	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., mapee los siguientes ítems de dirección u otros equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región). Para obtener más información, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).
Estado de EE. UU. de envío	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU., con todas las letras en mayúscula. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar cualquier dato, asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos para este campo.
Código postal de envío	Ninguna.
Información adicional	
Estado	Estado del distribuidor, por ejemplo, Activo.
Concesionario principal	Distribuidor principal del registro del distribuidor actual.
Moneda	Moneda de emisión.

Campo	Descripción
Clasificación	Clasificación del concesionario respecto a otros concesionarios, habitualmente en cuanto a ventas o servicios. Límite de 22 caracteres.
Propietario	Propietario del registro del concesionario. Generalmente, el propietario de un registro puede actualizar el registro, transferirlo a otro propietario o eliminarlo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede ajustar los niveles de acceso para restringir o ampliar el acceso de un usuario. El valor introducido en el campo Propietario afectará a los registros que se incluyen en los informes que usted o su mánager ejecuten en las páginas de Analytics. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
URL	URL (Universal Resource Locator) del distribuidor. Límite de 100 caracteres.
Sitio principal	Sitio web principal del concesionario. Límite de 50 caracteres.
Etapa	Fase del proceso de presentación de solicitud y contratación del distribuidor. Valores predeterminados: Activo, Solicitud pendiente, Candidato y Contrato pendiente.

Campos personalizados

NOTA: los administradores de la compañía, cuyos roles incluyen el privilegio Personalizar la aplicación, suelen crear campos personalizados.

Los campos personalizados que se creen en un registro de cuentas aparecerán del mismo modo en los registros de distribuidores, ya que estos heredan los campos personalizados de los registros de cuentas. Sin embargo, los campos personalizados que se creen en un registro de distribuidor no aparecerán automáticamente en los registros de cuentas.

Si quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Cuenta y Distribuidor, el administrador de la compañía tendrá que crearlos en el registro Cuenta y hacer que sean visibles tanto en la vista Cuenta como en la vista Distribuidor.

Si no quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Cuenta y Distribuidor, el administrador de la compañía podrá crear los campos personalizados específicos de cuentas en el registro de cuenta y hacer que sólo sean visibles en la vista Cuenta.

Para obtener más información sobre campos personalizados, consulte Acerca de campos personalizados (consulte About Custom Fields en la página 1316).

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los distribuidores:

- Concesionarios (en la página 787)
- Cómo trabajar con la página inicial del concesionario (en la página 787)
- Gestión de concesionarios (en la página 788)

Vehículos

Utilice las páginas de Vehículos para crear vehículos, actualizarlos y someterlos a un seguimiento.

NOTA: el administrador de la compañía es quien determina qué fichas tiene disponibles el usuario. Si entre las responsabilidades del puesto no se incluye el seguimiento de la información de vehículos, puede que la ficha Vehículos quede excluida de la instalación.

Trabajar con la página inicial del vehículo

La página inicial del vehículo es el punto de partida para la gestión de vehículos.

NOTA: el administrador de la compañía puede personalizar el diseño de la página inicial del vehículo. Además, si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar secciones a la página, así como eliminarlas.

Creación de un vehículo

Para crear un vehículo, haga clic en el botón Nuevo en la sección Mis vehículos visualizados recientemente. Para obtener más información, consulte Crear registros (consulte Creación de registros en la página 55) y Campos de vehículos (consulte Campos de vehículo en la página 800).

Trabajar con listas de vehículos

La sección Listas de vehículos contiene una serie de listas. Oracle CRM On Demand incluye un conjunto de listas estándar. Todas las listas estándar son públicas. El usuario y los gerentes pueden crear otras listas basadas en otros criterios.

En la tabla siguiente se describen las listas estándar de vehículos.

Lista de vehículos	Filtros
Todos los vehículos	Todos los vehículos, ordenados por el número de identificación del vehículo (NIV).
Todos los vehículos recientemente modificados	Todos los vehículos, ordenados por la fecha de modificación.

Para ver una lista, haga clic en su nombre.

Para crear una lista nueva, haga clic en Nuevo. Para obtener más información sobre la creación de listas, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para revisar todas las listas disponibles, crear una lista nueva o ver, editar o suprimir una existente, haga clic en Gestión de listas. La página Gestión de listas incluye también las listas estándar entregadas con Oracle CRM On Demand. Estas listas son de sólo lectura, no pueden editarse ni eliminarse.

Visualización de los vehículos modificados recientemente

La sección Mis vehículos modificados recientemente muestra los vehículos que ha visto más recientemente.

Visualización de solicitudes de servicio relacionadas con vehículos

La sección Solicitudes de servicio relacionadas con vehículos contiene esta información:

- **Número de servicio .** Solicitudes de servicio asignadas al usuario. Haga clic en Número de SS para revisar la solicitud de servicio.
- **Asunto.** Título de la solicitud de servicio.
- **Activo.** Activo correspondiente a la solicitud de servicio.
- **Mostrar la lista completa**. Expande la lista de las solicitudes de servicio relacionadas con vehículos.

Para ampliar la lista, haga clic en Mostrar la lista completa.

Adición de secciones a la página inicial del vehículo

Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar una o varias secciones a la página inicial del vehículo:

- Vehículos creados recientemente
- Vehículos modificados recientemente
- Mis vehículos creados recientemente
- Mis vehículos modificados recientemente
- Una o más secciones de informe (el administrador de la compañía puede hacer que las secciones de informe estén disponibles en la página inicial del vehículo)

Realice la siguiente tarea para agregar secciones a la página inicial del vehículo.

Para agregar secciones a la página inicial del vehículo

1. En la página inicial del vehículo, haga clic en Editar diseño.
2. En la página de diseño de la página inicial del vehículo, haga clic en las flechas para agregar o quitar secciones y para organizar las secciones en la página.
3. Haga clic en Guardar.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- Campos de vehículo (en la página 800)
- Gestión de vehículos (en la página 794)

Gestión de vehículos

En los siguientes temas se describe la configuración opcional que puede realizar el administrador de la compañía al gestionar vehículos en Oracle CRM On Demand:

- Activación de un tipo de producto de vehículo (en la página 796)
- Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio (en la página 795)

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- Actualización de la propiedad de vehículos (en la página 798)
- Seguimiento de solicitudes de servicio de vehículos (consulte Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos en la página 797)
- Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos (en la página 798)
- Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos (en la página 799)
- Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos (en la página 800)

NOTA: esta función no es parte de la aplicación estándar, por lo que es posible que no esté disponible en su versión de Oracle CRM On Demand.

Para conocer los procedimientos paso a paso que son comunes a muchos tipos de registro, consulte:

- Creación de registros (en la página 55)
- Actualización de los detalles de registro (en la página 125)
- Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)

- Cómo trabajar con registros (en la página 50)
- Adición de notas (en la página 173)
- Transferencia de la propiedad de los registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159)
- Hacer un seguimiento de activos (consulte Seguimiento de activos en la página 308) (incluye enlazar vehículos a cuentas)
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros (en la página 179)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)
- Eliminar y restaurar registros (en la página 190)
- Hacer un seguimiento de activos (consulte Seguimiento de activos en la página 308) (incluye enlazar vehículos a cuentas)
- Cambio de nombre de tipos de registro (en la página 1463)

NOTA: Los administradores de la compañía pueden personalizar Oracle CRM On Demand de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en la ayuda en línea.

Además, en función del nivel de acceso que tenga, es posible que no pueda realizar todos los procedimientos descritos en la lista anterior.

CONSEJO: en la aplicación estándar, los vehículos se incluyen en las listas de cuentas de cartera de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si el administrador activa la casilla de verificación Excluir registros de vehículos/activos de cuentas de cartera en el perfil de la compañía, los vehículos no se incluyen en las listas de cuentas de cartera.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- Vehículos (en la página 793)
- Campos de vehículo (en la página 800)
- Cómo trabajar con la página inicial del vehículo (consulte Trabajar con la página inicial del vehículo en la página 793)
- Datos analíticos (en la página 867)

Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio

El diseño de solicitud de servicio predeterminado no muestra la asociación de vehículo. Sin embargo, el administrador de la compañía puede configurar un diseño de página de solicitud de servicio personalizado con el siguiente procedimiento.

Para mostrar la asociación de vehículo en un registro de solicitudes de servicio

1. Desde cualquier página, haga clic en Administrador, seleccione Personalización de aplicaciones, haga clic en Solicitudes de servicio y en Diseño de página de solicitud de servicio.
2. En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en el vínculo Editar de un diseño existente para modificarlo.
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
   - Haga clic en el vínculo Copiar para copiar un diseño existente.

   Aparece el Asistente de diseño de páginas.

   NOTA: el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el enlace de diseño de página en el que haga clic.

3 En el paso 1, Nombre de diseño, introduzca un nombre para el diseño y una descripción (opcional).
4 En el paso 2 (Configuración de campos), seleccione las características de los campos según sea necesario.
5 En el paso 3 (Diseño de los campos), asegúrese de que el campo Vehículo está disponible en Diseño de página de solicitud de servicio.
6 Haga clic en Finalizar para salir del asistente.

   Ahora debe asignar el nuevo diseño personalizado a un rol de usuario mediante el Asistente de gestión de roles.
7 Haga clic en Administrador, seleccione Administración de usuarios y controles de acceso y, a continuación, haga clic en Gestión de roles:
8 Busque el rol al que desea asignar el diseño de página de solicitud de servicio y haga clic en Editar.
9 En el paso 6 del asistente, cambie el nombre del diseño de página al diseño de página de solicitud de servicio personalizado para el registro de solicitud de servicio.
10 Haga clic en Finalizar para salir del asistente.

NOTA: al activar la asociación de vehículo, también puede actualizar el diseño de la página Búsqueda de vehículo para modificar la selección de asociación que ve el usuario. Para obtener más información, consulte Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412).

Activación de un tipo de producto de vehículo

Normalmente, para agregar productos, el administrador de la compañía usa la parte Gestión de contenidos de la herramienta de administración. En el caso de los vehículos, el administrador puede actualizar el registro del producto con el valor Vehículo en el campo Tipo de producto. Observe que el tipo de producto de los registros de vehículos no se muestra en el diseño predeterminado del producto. Para activar el tipo de producto de un vehículo, el administrador de la compañía puede crear un diseño personalizado de página del producto siguiendo los pasos de este procedimiento.

Para visualizar el tipo de producto de un registro de vehículo

1 Desde cualquier página, haga clic en Administrador, seleccione Personalización de aplicaciones, haga clic en Producto, seleccione Diseño de página de producto y copie el diseño estándar de la página del producto en un nuevo diseño.
2 Complete el Asistente de diseño de páginas para el producto:
   a En el paso 1, asigne un nombre al diseño.
   b En el paso 2, active la casilla Requerido en Tipo de producto.
   c En el paso 3, compruebe que el campo Tipo de producto aparezca en la sección Información clave sobre el producto de la parte derecha.
   d Haga clic en Finalizar para salir del asistente.
3 Asigne el nuevo diseño personalizado a un rol de usuario según sea necesario mediante el Asistente de gestión de roles.
   a Haga clic en Administrador, seleccione Administración de usuarios y controles de acceso y, a continuación, haga clic en Gestión de roles:
   b Busque el rol que desee asignar al diseño personalizado de página de producto y haga clic en Editar.
   c En el paso 6 del asistente, cambie el valor de Nombre de diseño de página asignado a la página personalizada de producto por el registro Producto.
   d Haga clic en Finalizar para salir del asistente.

   El usuario cuyo rol se haya modificado puede crear un registro de producto con el campo Tipo de producto gracias a la función de administración de contenido. Para obtener más información sobre la adición de

productos, consulte Configurar productos de la compañía (consulte Configurar los productos de la compañía en la página 2029).

Para obtener más información, consulte Configurar productos de la compañía (consulte Configurar los productos de la compañía en la página 2029).

Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos

Cuando quiera revisar, actualizar o crear una solicitud de servicio de un vehículo, actualice el registro del vehículo o cree la solicitud de servicio para el vehículo asociado.

Para hacer un seguimiento de las solicitudes de servicio de un vehículo

1. Seleccione el vehículo del que desee hacer el seguimiento.

   Para obtener más información sobre cómo seleccionar vehículos, consulte Búsqueda de registros (en la página 80).
2. En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Nuevo en la barra de título de Solicitud de servicio.

   NOTA: al crear una solicitud de servicio, la selección de un concesionario permite al usuario cambiar de la búsqueda de todos los contactos a los contactos del concesionario relacionado. Puede cambiar el filtro para ejecutar una consulta según sus necesidades.
3. En la página de edición de solicitud de servicio, rellene la información.

La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de servicio.

Campo	Comentarios
Número de servicio	Oracle CRM On Demand genera este número.
Asunto	Título o breve descripción de esta actividad.
Prioridad	Prioridad de la solicitud de servicio, como 1-Lo más rápido posible, 2-Alta o 3-Media.
Estado	Estado de la solicitud de servicio, como Abierta, Pendiente o Cerrada.
Apertura	Indica la hora de apertura de la solicitud de servicio. Oracle CRM On Demand genera este número.
Contacto	Contacto relacionado con la solicitud de servicio.
Concesionario	Concesionario relacionado con la solicitud de servicio.
Propietario	Propietario de la solicitud de servicio.

NOTA: al crear una solicitud de servicio, la selección de un concesionario cambia todos los contactos a los contactos asociados con el concesionario de forma predeterminada. Puede cambiar el filtro para ejecutar una consulta de todos los contactos.

Actualización de la propiedad de vehículos

Cuando se venda un vehículo, actualice el registro del vehículo para hacer un seguimiento de la propiedad del vehículo.

1. Seleccione el vehículo.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de vehículo, haga clic en Editar en la barra de título.

   Para obtener información sobre los campos de la página Detalles del vehículo, consulte Campos de vehículos (consulte Campos de vehículo en la página 800).
3. En la página Edición de vehículo, actualice el campo Propietario en el registro de vehículo.
4. Guarde el registro:
   - Para guardar este registro y después abrir la página Detalle de vehículo (donde puede vincular información al registro), haga clic en Guardar.
   - Para guardar este registro y abrir la página Editar (donde puede crear otro registro de vehículo), haga clic en Guardar y nuevo vehículo.

Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos

Cuando quiera revisar, actualizar o crear el historial de ventas de un vehículo, actualice el registro del vehículo.

Para hacer un seguimiento del historial de ventas del vehículo

1. Seleccione el vehículo.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de vehículo, desplácese a la sección Historial de ventas y haga clic en Agregar en la barra de título.

   NOTA: si la sección Historial de ventas no está visible en la página Detalle de vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Historial de ventas al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
3. En la página Historial de ventas, rellene la información.

   La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de ventas.

Campo	Comentarios
Nº de venta	Número generado por el sistema.
Código de moneda	Valor predeterminado de la moneda pertinente.
Nombre del propietario	Cuando seleccione los apellidos, esté campo se rellenará.
Apellidos del propietario	Propietario del vehículo.

4. Guarde el registro.

Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos

Cuando desee revisar, actualizar o crear el historial de servicio de un vehículo, actualice el registro del vehículo. El historial de servicio puede incluir solicitudes de servicio y otros servicios relacionados con el vehículo.

Para hacer un seguimiento del historial de servicio del vehículo

1. Seleccione el vehículo.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

2. En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Agregar en la barra de título de Historial de servicio.

   NOTA: si la sección Historial de servicio no está visible en la página Detalle del vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Historial de servicio al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

3. En la página Historial de servicio, rellene la información.

   La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento del historial de servicio.

Campo	Comentarios
Nº de historial de servicio	Número del historial de servicio que tiene un límite de 30 caracteres. Oracle CRM On Demand genera este número.
Nº SS	Registro de solicitud de servicio vinculado a este historial de servicio. Límite de 64 caracteres.
Apellidos del propietario	Propietario del vehículo. Límite de 50 caracteres.
Fecha de servicio	El valor predeterminado es la fecha actual.
Código de moneda	Valor predeterminado de la moneda pertinente. Límite de 20 caracteres.
Nombre de servicio	Nombre o número vinculado al registro del historial de servicio. Límite de 100 caracteres.
Marca	Fabricante o marca comercial del vehículo. Sólo lectura.
Nombre del propietario	Cuando seleccione los apellidos, esté campo se rellenará. Límite de 50 caracteres.
Proveedor de servicios	Concesionario u otro proveedor de servicio que haya suministrado el vehículo. Límite de 100 caracteres.
Descripción	Este campo tiene un límite de 16.350 caracteres.

4. Guarde el registro.

Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos

Puede hacer un seguimiento de la información financiera de un vehículo.

Para hacer un seguimiento de la información financiera de un vehículo

1. Seleccione el vehículo.

   Para obtener instrucciones sobre cómo seleccionar vehículos, consulte Buscar registros (consulte Búsqueda de registros en la página 80).
2. En la página Detalle de vehículo, desplácese hacia abajo y haga clic en Agregar en la barra de título Información financiera.

   NOTA: si la sección Información financiera no está visible en la página Detalle de vehículo, haga clic en el enlace Editar diseño situado en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Información financiera al diseño de página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
3. En la página Editar información financiera, rellene la información necesaria.

   La tabla siguiente contiene información sobre los campos para realizar un seguimiento de la información financiera.

Campo	Comentarios
Nº de detalle financiero	Número generado por el sistema. Límite de 15 caracteres.
Financiado por	Límite de 30 caracteres.

Campos de vehículo

La página Edición de vehículo le permite agregar vehículos o actualizar los detalles de vehículos existentes. En la página Edición de vehículo se muestra el conjunto completo de campos para un vehículo.

NOTA: los administradores de la compañía pueden personalizar la aplicación de varias formas, por ejemplo, cambiando los nombres de tipos de registro, campos y opciones en listas. Por lo tanto, la información mostrada puede ser diferente a la información estándar descrita en esta tabla.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el vehículo	
NIV	Número de identificación del vehículo (NIV). Límite de 100 caracteres.
Marca	Fabricante o marca comercial del vehículo. Valores predeterminados: Metro Motors, Toyota y Marca desconocida.
Modelo	Modelo del vehículo. Valores predeterminados: 4Runner y Tacoma.
Año	Año en el que se fabricó el vehículo. Se trata de una lista de opciones numéricas y no acepta caracteres no numéricos.
Nombre del producto	Nombre que recibe el producto.

Campo	Descripción
	Normalmente, para agregar productos, el administrador de la compañía utiliza la función de gestión de contenido. En el caso de los vehículos, el administrador de la compañía puede actualizar el registro de producto con el campo Tipo de producto configurado en Vehículo. Observe que el tipo de producto no se expone en el diseño predeterminado del producto. El procedimiento para exponer el valor de Tipo de producto de los vehículos se describe en Activación de un tipo de producto de vehículo (en la página 796).
Embellecedor	Embellecedor del vehículo. Valores predeterminados: 2WD y Prerunner.
Puertas	Número de puertas del vehículo. Valores predeterminados: 2 puertas, 3 puertas y 4 puertas.
Color exterior	Color del vehículo.
Moneda del vehículo	Designación de moneda para el precio del vehículo, por ejemplo, dólares estadounidenses (USD).
Propietario	Propietario del registro del vehículo. Según el modo de propiedad de registros que el administrador de la compañía configure para el tipo de registro, puede ver el campo Propietario, el campo Libro o ambos campos en la página Detalle del registro, y uno o ambos campos pueden estar en blanco. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros (en la página 50).
Información adicional sobre el vehículo	
Usado/Nuevo	Si el vehículo es usado o no.
Tipo de producto	Tipo de vehículo. Límite de 30 caracteres. NOTA: Este campo es de sólo lectura.
Color interior	Color del interior del vehículo, por ejemplo, Rojo.
Transmisión	Tipo de transmisión del vehículo. Valores predeterminados: Automático, Manual y Opción.
Motor	Tipo de motor del vehículo. Valores predeterminados: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros y Opción.
Carrocería	Tipo de carrocería del vehículo, por ejemplo, Coupé o Cabriolet.
Propietario	Tipo de propiedad sobre el vehículo, por ejemplo, Negocio o Coche de la compañía.

Campo	Descripción
Contacto	Persona de contacto del vehículo. Límite de 100 caracteres. NOTA: Este campo es de sólo lectura.
Cuenta	Cuenta vinculada al vehículo.
Ubicación de la cuenta	Lugar donde se encuentra la cuenta. Límite de 50 caracteres. NOTA: Este campo es de sólo lectura.
Concesionario de venta	Nombre del concesionario que vende el vehículo. Límite de 100 caracteres.
Concesionario de servicios	Nombre del concesionario que sirve el vehículo. Límite de 100 caracteres.
PVPR	El precio de venta al público recomendado (PVPR) en la moneda empleada en el registro de vehículo. Límite de 22 caracteres.
Precio de factura de concesionario	Cantidad que se factura al distribuidor en la moneda empleada en el registro de vehículo. Límite de 22 caracteres.
Estado	Estado actual del vehículo, por ejemplo, Producción.
Ubicación	Ubicación del vehículo, por ejemplo, Lote del proveedor.
Kilometraje actual	Número actual de kilómetros que aparece en el cuentakilómetros del vehículo. Límite de 22 caracteres (numéricos).
Tipo de garantía	Tipo de garantía que se proporciona con el vehículo, por ejemplo, Completo o Ampliado.
Nº del permiso de conducir	Número del permiso de conducir del propietario. Límite de 30 caracteres.
Región del permiso de conducir	Región en la que se ha expedido el permiso.
Descripción	Límite de 250 caracteres.

Nota: para configurar cualquiera de los campos de las listas de opciones, por ejemplo, Modelo, Embellecedor o Puertas, el administrador de la compañía puede personalizar los valores de las listas de opciones en la aplicación tal como se describe en Cambiar valores de las listas de opciones.

Campos personalizados

NOTA: los administradores de la compañía, cuyos roles incluyen el privilegio Personalizar la aplicación, suelen crear campos personalizados.

Los campos personalizados que se creen en un registro de activos aparecerán del mismo modo en los registros de vehículos. Los campos de vehículos heredan los campos personalizados de activos. Sin embargo, los campos personalizados que se creen en un registro de vehículos no aparecerán automáticamente en los registros de activos.

Si quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Activo y Vehículo, el administrador de la compañía tendrá que crearlos en el registro Activo y hacer que sean visibles tanto en la vista Activo como en la vista Vehículo.

Si no quiere ver los mismos campos personalizados en ambas vistas, Activo y Vehículo, el administrador de la compañía puede crear campos personalizados específicos de activos para Activo y hacer que sólo sean visibles en la vista Activo.

Para obtener más información sobre campos personalizados, consulte Acerca de campos personalizados (consulte About Custom Fields en la página 1316).

Campos adicionales

Existen varios campos que no aparecen de forma predeterminada en la página Detalle de vehículo: Nº de pieza, Fecha de compra, Precio de compra, Calidad, Fecha de envío, Fecha de instalación, Fecha de vencimiento, Fecha de notificación, Categoría del producto y Contrato.

El administrador de la compañía puede cambiar las definiciones de estos campos según convenga. Para obtener más información sobre la modificación de definiciones de campos, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328). Para que estos campos estén visibles, el administrador de la compañía debe incluirlos en el diseño de la página. Para obtener más información sobre cómo hacer que estos campos queden visibles, consulte Personalización de diseños de página estáticos (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los vehículos:

- Cómo trabajar con la página inicial del vehículo (consulte Trabajar con la página inicial del vehículo en la página 793)
- Gestión de vehículos (en la página 794)

13 Personalización de la aplicación

Puede utilizar las páginas Mi configuración para personalizar Oracle CRM On Demand. Para ver las instrucciones paso a paso, haga clic en uno de estos temas:

- Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806)
- Configuración del tipo de registro de búsqueda predeterminado (consulte Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado en la página 817)
- Configuración del tema (en la página 817)
- Configuración del modo de vista previa de registro (en la página 818)
- Modificación de la configuración de idioma (consulte Cambiar la configuración de idioma en la página 819)
- Visualización de campos de seguimiento de auditorías (consulte Ver campos de seguimientos de auditorías en la página 819)
- Gestión de cuotas (en la página 819)
- Revisión de la actividad de inicio de sesión (en la página 820)
- Cambio de la contraseña (en la página 821)
- Configuración de las preguntas de seguridad (consulte Configurar sus preguntas de seguridad en la página 821)
- Revisión de la información de delegados (en la página 822)
- Adición de usuarios delegados (en la página 822)
- Concesión de acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica (consulte Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica en la página 823)
- Visualización de las fichas (en la página 823)
- Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824)
- Personalización de diseños de campos (en la página 830)
- Gestión de indicadores de registro para secciones de información relacionada (consulte Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 832)
- Personalización de diseños de información relacionada (en la página 825)
- Modificación de diseños de la página inicial (consulte Cambiar los diseños de la página inicial en la página 833)
- Modificación del diseño de la barra de acción (consulte Changing Your Action Bar Layout en la página 834)
- Configuración del calendario (consulte Configurar su calendario en la página 834)
- Acceso a las herramientas de integración y datos (consulte Accessing the Data and Integration Tools en la página 837)
- Visualización de las solicitudes de exportación (en la página 838)
- Incrustación del widget Listas de favoritos (en la página 843)
- Incrustación del widget Centro de mensajes (en la página 844)
- Incrustación del widget Informes (en la página 844)
- Incrustación del widget Lista sencilla (consulte Incrustar un widget Lista sencilla en la página 845)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la personalización de la aplicación:

- Acerca de los widgets de On Demand (en la página 842)
- Importación de contactos (en la página 322)
- Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes (en la página 847)

Updating Your Personal Details

You can update your personal details, such as your address and phone number. Your company administrator controls the layout and information that you see on your Personal Detail page, consequently there might be differences between the following descriptions and what you see.

NOTE: Changes made to your Default Language, Currency, Time Zone, and Country on the Personal Profile pages are not reflected in all reports and analyses until you sign out and sign in again.

To update your personal details

1. In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
2. In the Personal Profile section, click the Personal Profile link.
3. In the Personal Information section, click the My Profile link.
4. In the Personal Detail section, click Edit.
5. In the Personal Edit form, update the information, then save the record.

   Note: You must sign out and in again to activate some of the changes (Language, Locale, Time Zone, and Currency).

The following table describes some fields you can review or update.

Field	Description
Key User Information	
First Name	The first name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Last Name	The last name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Middle Name	The middle name of the user. Limit of 50 characters.
Mr./Ms.	The salutation of the user.
Status	This read-only field indicates the status of the user. Only active users can access Oracle CRM On Demand.
Reports To	This read-only field indicates the manager of the user. **NOTE:** Depending on how your company administrator sets up the user page layouts for your company, you might see the Reports To (Alias) field instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Job Title	This read-only field shows the job title of the user

Field	Description
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.
Role	This read-only field indicates the role assigned to the user in Oracle CRM On Demand. User roles define the features in Oracle CRM On Demand that a user has the privileges to use, the set of permissions the user is given to work with protected information, and the user interface settings that display information.
Primary Group	The group to which this user has been added. Read-only.
Default Book	The user book or custom book that you see by default in the Book selector at the start of your session in Oracle CRM On Demand. The default book applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand other than the Analytics pages. The setting in the Default Book field does not limit your access to records. You can select a different book in the Book selector. You can change your default book. You can select any book to which you have visibility, that is, you can select any book of which you are a member, or any subbook of a book of which you are a member. However, to select a custom book as your default book, your user role must allow you to access the Book record type. That is, the Has Access check box must be selected for the Book record type on your user role. **NOTE:** Your administrator can specify a default book for each record type for you. If a default book is specified for a record type for you, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on your personal profile.
Default Book for Analytics	The user book or custom book that you see by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting does not limit your access to data. You can select a different book in the Book selector.

Field	Description
Preserve Default Book	This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows: ■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile each time that you open any page or window where the Book selector is available. You can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that you revisit that page or window, or you open any other page or window where the Book selector is available, you see the default book in the Book selector. Your earlier selection in the Book selector is lost. ■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile until you select a different book in the Book selector. After you select a different book in the Book selector, you continue to see the new book in the Book selector for that record type until you sign out and sign in again.
User Detail Information	
Alias	A short identifier for the user that is used to assign or show ownership on specific record types. For example, enter the user's preferred name or nickname. This is a required field and is set up by the company administrator.
User ID	A unique system identifier for a user used in conjunction with Company Sign In ID to sign in to the application. This is a required field, which the company administrator sets up.
Email	The complete email address for a user, such as isample@rightequip.com. The email address is used for system notifications such as a reset password notification. This is a required field, which the company administrator sets up.
Secondary Email	The secondary email address for the user.
Work Phone #	The user's work telephone number. This is a required field.
Cellular Phone #	The user's cellular phone number.
Company Sign In ID	The company to which the user belongs. This is a default field and is set up at the time the company is created.
User Sign In ID	The ID with which the user signs in to the application. The ID is a combination of the Company Sign In ID and the User ID, separated by a forward slash. The User Sign in ID is a required field and is set up by the company administrator.

Field	Description
Contact Preferences	
Never Call	Select this check box if you do not want to receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	Select this check box if you do not want to receive mail from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	Select this check box if you do not want to receive email messages from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	If this check box is selected, you receive email messages containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include: ■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products ■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases ■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure) This field cannot be updated on your Personal Details page. Only company administrators have the ability to update this check box for users, from the User Details page. **NOTE:** This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.
User Geographic Information	
Language, Locale, Currency, Time Zone	Your company administrator sets up the default settings for these items. You can override the defaults by clicking the picklist for each item, and selecting the value that you want. For more information on these fields, see About Profile Settings for Users (consulte Acerca de configuraciones de perfil para usuarios en la página 814). You must sign out and sign in again to activate any change to your language, locale, currency, or time zone.
User Security Information	

Field	Description
Reporting Subject Areas	Use this picklist to set your visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values: ■ **Manager Visibility.** Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.) ■ **Team Visibility.** Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team. If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see Analytics (consulte Datos analíticos en la página 867), particularly the About Visibility to Records in Analytics (en la página 887) topic.
Historical Subject Areas	Use this picklist to set your visibility to records in historical reports in Analytics. Historical reports have to do with historical or trend analysis, or contain more complex calculations than those found in real-time reports. You can select one of the following values: ■ **Manager Visibility.** Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.) ■ **Team Visibility.** Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team. ■ **Full Visibility.** This setting combines Manager Visibility, Team Visibility, and books. If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see Analytics (consulte Datos analíticos en la página 867), particularly the About Visibility to Records in Analytics (en la página 887) topic.
Role-Based Can Read All Records	Utilice esta lista de opciones para especificar si desea que Analytics utilice la configuración Se pueden leer todos los registros según el tipo de registro, como se define en la página Acceso de tipo de registro del asistente de gestión de roles. Si la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros se ha activado por medio del perfil de la compañía o su perfil de usuario, y si el administrador ha seleccionado la configuración de visibilidad Puede leer todos los registros para su rol de usuario en un tipo de registro determinado, podrá ver todos los registros de ese tipo de registro en Analytics. Consulte Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros (consulte Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros en la página 816) para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros. Si no activa la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros, Analytics utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas temáticas de informe y Áreas temáticas históricas.

Field	Description
External Identifier for Single Sign On	Read-only. For more information, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
Last Sign In	A system-generated field. For information on reviewing all your sign-in attempts, see Reviewing Your Sign In Activity (consulte Revisión de la actividad de inicio de sesión en la página 820).
Additional Information	
Default Theme	This picklist allows you to select the available application-wide themes for your application when you sign in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. A theme changes the look and feel of the application, including its background color, hyperlinks, and icons. Several predefined themes are available. However, your company administrator can create custom themes in Oracle CRM On Demand. A blank value indicates that you have to use the theme that your company administrator has set in the company profile. For more information on creating custom themes, see Creating New Themes (consulte Creación de temas nuevos en la página 1469).
Tablet Theme	The tablet theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. If you do not select a default theme and a tablet theme in your personal profile, then the themes that are specified for your user role are used, and if no themes are specified for your user role, then the themes that are specified for your company are used. For more information on how themes work in Oracle CRM On Demand, see About the Interface (en la página 30).
Default Search Record Type	This picklist allows you to change the default search record type to display in the Action bar search. (For example, change Contact to Account or another record type that you can access.) The action bar search box defaults to this record type every time you sign in to the application regardless of where you left it the last time you were signed into the application.
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available: ■ **Enabled.** If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page. ■ **Disabled.** The results of a search are always shown in a List page, even if the search returns only one record. If this setting is blank in your user profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for you.

Field	Description
	NOTE: This setting applies to searches that you perform in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.
Show Welcome Page on Sign In	This check box allows you to specify whether the Oracle CRM On Demand Welcome Page is displayed when you sign in to the application.
Record Preview Mode	This picklist allows you to enable the record preview functionality and to specify how the preview window opens. Depending on the setting you select, the preview window opens when you hover your pointer over a link to a record, or when you click on a preview icon that appears when you hover your pointer over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field. The record preview setting can be specified at company level by your company administrator, and by each user. Your personal setting overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used.
Head-up Display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. You can click the links to go to the related information sections without having to scroll down the page. You can collapse the head-up display by clicking the minus icon (-) in the display; to expand the display again, click the plus icon (+). Your expand or collapse setting in the head-up display is maintained for all record types until you change it again, even if you sign out of the application and sign in again. You can remove the head-up display completely from your Detail pages, by turning off the functionality in your personal profile. **NOTE:** If your theme supports the head-up display functionality, then the head-up display functionality can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, your personal setting overrides the company setting. Your administrator can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on your theme. The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see Setting Your Theme (consulte Configuración del tema en la página 817).

Field	Description
Related Information Format	If your user role has the Personalize Related Information Display Format privilege, then you can choose to show the related information sections on record Detail pages as lists or as tabs. If the Related Information Format field in your personal profile is blank, then the setting for your user role is used; and if the Related Information Format field on your user role is blank, then the setting for the company is used.
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	If this check box is selected on your user profile, then the dates and times in real-time reports are shown according to your time zone. Depending on how your company administrator sets up your Personal Profile page, you might be able to change this setting. If this check box is not selected on your user profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone.
Freeze List Column Header	This picklist determines how you view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values: ■ **On.** When you scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible. ■ **Off.** When you scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible. **NOTE:** If the Freeze List Column Header field in your personal profile is blank, then the setting for the company is used.

Field	Description
Customized Code Enablement	This picklist field determines whether any customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for you. It also determines whether the customized code indicator is enabled or disabled for you. The following options are available: ■ **Activado.** Este es el valor predeterminado en la aplicación estándar. Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados, pero el indicador de código personalizado no está activado. ■ **Activado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponibles en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados. Además, el indicador de código personalizado está activado. ■ **Desactivado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están desactivados. Además, el indicador de código personalizado está activado. **NOTE:** If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for you. **NOTA:** Cambiar el valor en el campo Activación de código personalizado de su perfil no afecta al comportamiento del código personalizado o del indicador del código personalizado para ningún otro usuario. Para obtener más información sobre código personalizado y el indicador de código personalizado, consulte Acerca de la activación y la desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado (consulte Acerca de la activación y desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado en la página 202).

Acerca de configuraciones de perfil para usuarios

Todas las compañías tienen al menos un administrador de la compañía designado, que configura y personaliza la aplicación Oracle CRM On Demand para toda la organización. Los administradores de la compañía configuran inicialmente algunos valores predeterminados que heredan los usuarios, pero los usuarios pueden sustituir esta configuración predeterminada inicial. En la tabla siguiente se describen los efectos de la configuración.

Nombre de configuración	Descripción
Zona horaria	La aplicación admite el Hora universal coordinada (UTC, Universal Time Code) para que se muestren todas las horas y fechas de acuerdo con la zona horaria del usuario. Por ejemplo, una cita programada para las 11:00 a.m. PST se muestra como 2:00 p.m. para un usuario cuya configuración es EST, debido a las tres horas de diferencia.

Nombre de configuración	Descripción
Entorno regional	El valor de Configuración regional determina el formato de los números, monedas, números de teléfono, horas y fechas. Por ejemplo, los usuarios que seleccionan el valor de configuración regional Alemán - Alemania ven que los importes en la moneda se muestran como 110.000,00, mientras que los usuarios que seleccionan Inglés - Estados Unidos ven el mismo importe como 110,000.00. Los usuarios pueden seleccionar el formato con el que se encuentren más cómodos.
Idioma	La configuración de Idioma permite a los usuarios cambiar el idioma de la interfaz de usuario, la ayuda en línea y tutoriales. En función del idioma predeterminado de la compañía, los usuarios pueden ver ciertos elementos de informes en un idioma distinto al predeterminado.
Moneda	La configuración de Moneda proporciona el importe en la moneda predeterminada vinculado a todos los nuevos registros que crea el usuario. Cuando un usuario ve los informes de ingresos, estos se muestran en la moneda predeterminada del usuario. Si un gerente ve los ingresos acumulados de usuarios con distintas monedas, verá el importe en su moneda predeterminada (los administradores de la compañía debe configurar los tipos de cambio para que esto ocurra). Sin embargo, los pronósticos siempre se acumulan en la moneda predeterminada de la compañía. Por ejemplo, un usuario con dólares estadounidenses como moneda predeterminada ve sus pronósticos convertidos en euros, si la moneda de la compañía es el euro.
País	La configuración de País en el perfil de usuario controla la plantilla que se utiliza para mostrar los campos de dirección específicos del país predeterminados cuando el usuario crea un nuevo registro con una dirección. Por ejemplo, si el campo País del perfil del usuario está establecido en Francia, cuando el usuario crea un registro con una dirección, como un registro de cuenta, se utiliza la plantilla francesa para mostrar los campos de dirección específicos de Francia para las direcciones tanto de envío como de facturación cuando se abre por primera vez la página del nuevo registro. Oracle CRM On Demand tiene plantillas de direcciones específicas para más de 60 países.

Nombre de configuración	Descripción
Teléfono	El formato del teléfono se determina en la configuración de entorno regional. La aplicación ajusta el número de teléfono para las llamadas fuera del área, por lo que los usuarios verán toda la secuencia que deben marcar. Por ejemplo, los usuarios de Estados Unidos necesitan marcar 011 cuando realizan llamadas internacionales. Por tanto, cuando un usuario marca +44 3333 333 333 para el Reino Unido, el número se muestra como 011 +44 3333 333 333. **NOTA:** Los usuarios deben introducir un prefijo de signo más (+) delante de los números internacionales. Los campos de teléfono tienen un icono de teléfono al lado. Al hacer clic en el icono, aparece una ventana de verificación de teléfono que permite a los usuarios comprobar si la aplicación ha identificado correctamente el número: código de país, código de área, número local y cualquier extensión del número. Si se cierra esa ventana, se le solicitará que introduzca la secuencia de marcación correcta. Además, si los usuarios desean averiguar el código de un país determinado, pueden hacer clic en el icono de teléfono, seleccionar el país y guardar la información. El código de ese país aparecerá en el campo Teléfono.

NOTA: Cuando se cambia esta configuración, el usuario debe cerrar sesión y volver a iniciarla para que Oracle CRM On Demand muestre los datos con la nueva configuración.

Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros

El administrador de la compañía configura el valor Elemento basado en rol puede leer todos los registros en la página Perfil de la compañía, aunque el usuario puede anular esta configuración en la página Perfil de usuario. Según se haya configurado el valor Elemento basado en rol puede leer todos los registros, Analyics utilizará la visibilidad establecida por objetos en la definición del rol del usuario o de la establecida en los campos Áreas temáticas de informe y Áreas temáticas históricas de las páginas Perfil de la compañía y Perfil de usuario. Para obtener más información sobre los perfiles de usuario y compañía, consulte el uso de Analytics, consulte Configuración de los ajustes de visibilidad de los análisis (en la página 1250) y Campos de usuario (consulte User Fields en la página 1488).

La tabla siguiente proporciona información sobre cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros.

Configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros		Visibilidad del tipo de registro de rol
Configuración de perfil de la compañía	**Configuración de perfil de usuario**	
Sí	Sí	Activado
Sí	No	Desactivado
Sí	NULL	Activada (de forma predeterminada, se muestra

Configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros		Visibilidad del tipo de registro de rol
		la configuración del perfil de la compañía)
NULL	Sí	Activado
NULL	NULL	Desactivada (de forma predeterminada, se muestra la configuración del perfil de la compañía)
NULL	No	Desactivado

Si desea actualizar su perfil personal, consulte Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).

Si desea actualizar el perfil de la compañía (sólo administradores de la compañía), consulte Configuración del perfil de la compañía y valores predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado

Puede establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado en la información de perfil personal. Por ejemplo, puede desear modificar su tipo de registro de búsqueda predeterminada para sus búsquedas dirigidas de un registro de contacto a un registro de cuenta. Para obtener más información sobre cómo usar las búsquedas con Oracle CRM On Demand, consulte Búsqueda de registros (en la página 80). Para establecer su tipo de registro de búsqueda predeterminado, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Para establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el vínculo Mi perfil.
4. En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
5. En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información adicional.
6. Seleccione el tipo de registro que desea en la lista de opciones Tipo de registro de búsqueda predeterminado.
7. Guarde el registro.

Nota: Debe cerrar sesión e iniciarla de nuevo en Oracle CRM On Demand para ver los cambios.

Configuración del tema

Puede establecer el tema de la interfaz de usuario desde la información de perfil personal en uno de los varios temas predefinidos en Oracle CRM On Demand o en un tema personalizado creado por el administrador de la compañía. Para obtener más información sobre la creación de temas nuevos, consulte Creación de temas nuevos (en la página 1469). Un tema en blanco indica que no se ha definido ningún tema. En este caso, se utiliza el tema de la compañía o el tema del rol (si se ha definido).

Para definir el tema, complete los pasos del siguiente procedimiento. Cuando especifica un tema, éste tiene prioridad sobre cualquier tema especificado en el rol en el nivel de la compañía.

Para establecer el tema

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil y después en Editar.
4. Desplácese hacia abajo hasta la sección Información adicional.
5. Seleccione el tema que desea en la lista de opciones Nombre predeterminado.
6. (Opcional) Para seleccionar el tema que desea usar al utilizar una tablet u otro dispositivo de pantalla táctil, haga clic en el icono Búsqueda (lupa) en el campo Tema de tablet.

   NOTA: Oracle CRM On Demand utilizará el tema especificado en el campo Tema de tablet siempre que Oracle CRM On Demand detecte la tablet o el dispositivo de pantalla táctil. Si no selecciona un tema predeterminado ni un tema de tablet en su perfil personal, se utilizan los temas que se han especificado para su rol de usuario, y si no se ha especificado ningún tema para el rol de usuario, se utilizan los temas que se hayan especificado para la compañía. Si no se especifica ningún tema de tablet en ningún nivel, se utiliza el tema predeterminado. Para obtener más información sobre cómo funcionan los temas en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la interfaz (consulte About the Interface en la página 30).

Configuración del modo de vista previa de registro

Si está activada la funcionalidad de vista previa del registro, podrá consultarla desde los enlaces de los registros desde cualquiera de las ubicaciones de Oracle CRM On Demand, entre otras:

- Mi página inicial
- Páginas iniciales de registros
- Páginas de listas de registros
- Páginas de detalles de registros (incluidas las listas de registros relacionados)
- Barra Acción
- Los pins que se colocan en un mapa para indicar las ubicaciones de las direcciones que devuelve una búsqueda de proximidad. Para obtener información sobre cómo realizar búsquedas de proximidad, consulte Cómo realizar búsquedas de proximidad (consulte Performing Proximity Searches en la página 405).

La ventana de vista previa muestra la primera sección de la página Detalle del registro. Puede definir el modo de vista previa de registro en la página Detalles personales. Según la configuración seleccionada, se abre la ventana de vista previa al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro o al hacer clic en un icono de vista previa que aparece al colocar el puntero sobre un vínculo a un registro. También puede desactivar la funcionalidad de vista previa de registro.

El administrador de su compañía puede especificar el modo de previsualización del registro a nivel de compañía y cada usuario también puede especificar el modo de previsualización de registro en su página Detalles personales. La configuración personal sustituye la de la compañía. Si el campo Registrar modo de vista previa de su perfil personal está en blanco, se utiliza el modo de previsualización de registro de la compañía.

Para establecer el modo de vista previa de registro, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para establecer el modo de vista previa de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en Mi perfil.
4. En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
5. En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información adicional.

6 En el campo Registrar modo de presentación preliminar, seleccione el modo que desee en la lista de opciones.

   Si desea utilizar el modo de previsualización de registro para la compañía, seleccione la opción en blanco de la lista de opciones.

7 Guarde el registro.

Cambiar la configuración de idioma

La configuración de idioma en los detalles personales controla el idioma que ve en la interfaz del usuario, la ayuda en línea y los tutoriales. El administrador de la compañía especifica inicialmente el idioma, pero puede cambiar esta configuración en sus detalles personales. Dependiendo del idioma predeterminado de la compañía, es posible que vea determinados ítems en los informes de un idioma distintos del idioma definido como predeterminado.

Para cambiar la configuración de idioma, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Para cambiar la configuración de idioma

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Mi configuración.
2 En la sección Perfil personal, haga clic en Perfil personal.
3 En la sección Información personal, haga clic en Mi perfil.
4 En la sección Detalles personales, haga clic en Editar.
5 En la página Editar información personal, desplácese a la sección Información geográfica del usuario.
6 Seleccione el idioma que desea en la lista de opciones Idioma.
7 Guarde el registro.
8 Cierre la sesión en Oracle CRM On Demand y vuelva a iniciarla para activar el cambio.

Ver campos de seguimientos de auditorías

Para ver la actividad de las aplicaciones de software, como servicios Web y Oracle Outlook Email Integration On Demand, complete los pasos del siguiente procedimiento.

Para ver los campos de seguimientos de auditorías

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2 En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3 En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
4 Desplácese a la sección Seguimiento de auditoría para revisar los campos que están activados para la auditoría.

Gestión de cuotas

Usted o el administrador de la compañía puede configurar sus cuotas. Como usuario final no necesita ningún privilegio especial; sin embargo, el administrador de su compañía necesita el privilegio Gestionar usuarios para configurar su cuota.

Puede revisar y modificar las cuotas existentes o introducir nuevas cuotas y calcularlas mediante:

- La introducción de una cuota anual, que el sistema desglosa equitativamente a lo largo del año.
- La introducción de una cuota para cada mes, que el sistema totaliza para el año.

Al seleccionar el año de inicio de una cuota, puede seleccionar el año natural actual, uno de los tres años anteriores o uno de los próximos tres años. Puede activar una cuota en cualquier momento. Tras activar una cuota, Oracle CRM On Demand usa la información de cuota para rellenar campos en las páginas de previsiones. Guarda sus objetivos para cada año, permitiéndole revisar su historial de objetivos y comparar los pronósticos con las cuotas. Para obtener información adicional, consulte Gestionar cuotas (consulte Gestión de cuotas en la página 372).

NOTA: Puede tener más de una cuota activa por año. Cómo sólo se utilizan las cuotas activas al crear el pronóstico, asegúrese de que activa todas las cuotas que desea incluir en su pronóstico.

Para definir su cuota

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
4. En la página Detalles personales, desplácese hasta la sección Cuotas.
5. En la sección Cuotas, haga clic en Nueva cuota.
6. En el formulario Editar cuota, introduzca el comienzo y el nombre de la cuota.
7. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para desglosar una cuota anual equitativamente durante el año fiscal, especifique el importe en el campo Cuota total y haga clic en Desglosar.
   - Para sumar todas las cuotas mensuales, especifique un importe para cada mes y haga clic en Sumar.

     NOTA: Si hace clic en Sum, se suman todas las entradas mensuales de la cuota y se muestra el total en el campo Total.
8. Guarde el registro.

Revisión de la actividad de inicio de sesión

Puede revisar la actividad de inicio de sesión, por ejemplo, el número de veces que ha iniciado sesión en la aplicación.

NOTA: Cada noche, Oracle CRM On Demand elimina de forma permanente los registros de inicio de sesión de los usuarios con más de 90 días.

Para revisar la actividad de inicio de sesión

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
4. En la página Detalles personales, desplácese a la sección Historial de inicios de sesión para revisar su actividad de inicio de sesión.

   Esta actividad incluye su actividad de inicio de sesión de otras aplicaciones, incluidas Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

   NOTA: el campo Tipo en un registro de inicio de sesión muestra el canal por el cual se ha realizado el intento de iniciar la sesión. Por ejemplo, si se realiza a través de una ventana del explorador, el campo Tipo muestra el valor Interactivo. Si se realiza a través de servicios web, el campo Tipo muestra el valor Servicios web.

Cambio de la contraseña

Oracle CRM On Demand permite cambiar la contraseña en cualquier momento, siempre que su rol incluya el privilegio Restaurar contraseña personal.

Nota: Si la compañía ha implementado una solución donde debe usar el inicio de sesión único (SSO) para acceder a Oracle CRM On Demand, debe restablecer su contraseña mediante esa solución y no en Oracle CRM On Demand.

Para cambiar la contraseña

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Actualización de contraseña.
4. En la página Actualización de contraseña, revise la política de contraseñas antes de modificar la contraseña.

   Por lo general, la política de contraseñas la establece el administrador de la compañía y está sujeta a cambios.
5. En la sección Actualización de contraseña, rellene los campos.
6. Guarde el registro.

Configurar sus preguntas de seguridad

Si olvida la contraseña de Oracle CRM On Demand, se utilizarán las preguntas de seguridad. Configure las preguntas de seguridad cuando se conecte a Oracle CRM On Demand por primera vez. Sin embargo, puede cambiar las preguntas y respuestas de seguridad en cualquier momento.

¿Qué ocurre si se olvida la contraseña?

Si olvida la contraseña de Oracle CRM On Demand, puede hacer clic en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand y, a continuación, haga clic en el enlace He olvidado mi contraseña para restablecerla. Oracle CRM On Demand enviará un correo electrónico que incluirá un enlace temporal a la aplicación. Cuando acceda al enlace temporal, se le solicitará que responda a las preguntas de seguridad para realizar la autenticación. Cuando responda a las preguntas correctamente, puede configurar la contraseña de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre el restablecimiento de la contraseña si la olvida, consulte Recuperación del ID de conexión de usuario o restablecimiento de la contraseña (consulte Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña en la página 203).

NOTA: Si olvida el ID de inicio de sesión, también puede utilizar el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand a fin de enviar una solicitud para que se envíe por correo electrónico el ID de inicio de sesión de usuario.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar las preguntas de seguridad:

Para configurar las preguntas de seguridad

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la página Perfil personal, haga clic en el enlace Mis preguntas de seguridad.
4. En la página Mis preguntas de seguridad, si no está configurando las preguntas de seguridad por primera vez, introduzca su contraseña para Oracle CRM On Demand en el campo Contraseña actual.
5. Seleccione las preguntas e introduzca las respuestas.

   NOTA: la respuesta no puede superar los 100 caracteres.

6 Guarde el registro.

CONSEJO: anote las preguntas y respuestas de seguridad que configure, ya que deberá tener esta información si olvida la contraseña.

Revisión de la información de delegados

Delegación de usuario es una función que permite a un usuario que admite a varias personas ver todos los registros que pertenecen a dichas personas. Si el administrador de la compañía ha activado la función Delegación de usuario y el rol de usuario se ha configurado para poder utilizar esta función, puede:

- Ver una lista de los usuarios de los que es delegado.
- Ver una lista de los usuarios que son sus delegados.
- Agregar delegados.

  Para obtener más información sobre cómo agrega usuarios delegados, consulte Adición de usuarios delegados (en la página 822).

Para ver una lsita de los usuarios de los que es delegado, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para ver una lista de los usuarios de los que es delegado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
4. En la página Detalles personales, vaya a la sección Delegado de usuarios para ver una lista de los usuarios de los que es delegado.

Para ver una lista de los usuarios que son sus delegados, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para ver una lista de los usuarios que son sus delegados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
4. En la página Detalles personales, vaya a la sección Delegado a usuarios para ver una lista de los usuarios que son sus delegados.

NOTA: si la sección Delegados de usuarios de la sección Delegado a usuarios no está visible en la página Detalles personales, haga clic en Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección a su diseño de página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

Temas relacionados

Acerca de la delegación de usuario (en la página 1505)

Adición de usuarios delegados

Delegación de usuario permite a un usuario que admite a varias personas ver todos los registros que pertenecen a dichas personas. Si el administrador de la compañía ha activado la función de delegación de usuario y el rol de usuario se ha configurado para la delegación de usuario, puede permitir a un usuario actuar como delegado en su nombre agregando dicho usuario a la lista de usuarios delegados. Los usuarios delegados obtienen el acceso de propietario a los registros que posee.

El administrador de la compañía también puede designar delegados en su nombre. Para obtener más información sobre cómo los administradores de la compañía designan usuarios delegados, consulte Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 1507).

Para agregar usuarios delegados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Mi perfil.
4. Desplácese a la sección Delegado a usuarios y haga clic en Agregar usuarios.

   NOTA: si la sección Delegado a usuarios no es visible en la página Detalles personales, haga clic en Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Delegado a usuarios al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregar al diseño de la página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

5. En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione los usuarios que desee añadir a la lista Usuarios delegados.
6. Si se definen los valores en el campo Roles de usuarios delegados, opcionalmente puede seleccionar un rol de usuario delegado para cada usuario.
7. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Acerca de la delegación de usuario (en la página 1505)

Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica

Puede conceder permiso al representante del servicio de asistencia técnica para que acceda a su sesión de Oracle CRM On Demand. Este acceso puede ser necesario para permitir que el representante de asistencia técnica resuelva un problema.

Para conceder acceso de inicio de sesión a otros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Perfil personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
3. En la sección Información personal, haga clic en el enlace Acceso de inicio de sesión.
4. En la página Acceso de inicio de sesión, introduzca un rango de fechas y horas para el período de tiempo en el que permite que otra persona tenga acceso a su sesión.
5. Guarde el registro.

Nota: Si desea terminar el acceso de inicio de sesión antes de la fecha de finalización del acceso que ha especificado y si ya ha concedido acceso mediante esta función, especifique un nuevo rango de fechas y horas con fechas que ya hayan pasado.

Visualización de las fichas

Las fichas de la parte superior de las páginas proporcionan el punto de partida para gestionar sus datos. El rol que asigne el administrador de la compañía a un usuario determina qué fichas tiene éste disponibles y el orden en que aparecen inicialmente.

NOTA: las fichas sólo se pueden personalizar si el rol en cuestión tiene activado el privilegio Personalizar fichas. Para obtener más información, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

El procedimiento siguiente explica cómo cambiar el orden en el que aparecen las fichas.

Para cambiar el orden de las fichas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
3. En la sección Diseño de la ficha personal, haga clic en el enlace Perfil personal.
4. En la sección Fichas disponibles, seleccione la ficha que desee agregar y, a continuación, haga clic en el botón de la flecha hacia la derecha para moverlo de la sección Fichas disponibles a la sección Fichas seleccionadas.

   NOTA: puede seleccionar más de una ficha a la vez manteniendo pulsada la tecla Mayús o Ctrl cuando haga clic para seleccionar las fichas.
5. En la sección Fichas seleccionadas, seleccione una ficha a la vez y utilice las flechas para mover la ficha hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee.

   NOTA: (opcional) Para revertir el diseño de las fichas a la configuración predeterminada de su rol, haga clic en Predeterminado.
6. Haga clic en Aceptar y guarde el registro.

Modificación del diseño de las páginas de detalles

Los usuarios pueden personalizar el diseño de las secciones de información relacionada de la página de detalles para un tipo de registro si está activado el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada para su rol de usuario. Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo personalizar los diseños de información relacionada, consulte Personalización de diseños de información relacionada (en la página 825).

Los usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página de detalles para un tipo de registro cuando su rol de usuario está configurado del siguiente modo:

- El privilegio Personalizar página de detalles - Campos está activado para el rol.
- Se asigna un diseño de página personalizado al rol para el tipo de registro.

El diseño de los campos personalizado que crea un usuario para la página de detalles de un tipo de registro también se utiliza para las páginas en las que el usuario edita los registros de ese tipo de registro. Dependiendo de la forma en la que se configure el rol del usuario, el diseño de los campos personalizado también se puede utilizar en las páginas en las que el usuario introduce información para un nuevo registro. Para obtener instrucciones detalladas para personalizar los diseños de los campos, consulte Personalización de diseños de campos (en la página 830).

Acerca del acceso a las páginas de diseño personal

Si el rol de usuario permite personalizar los diseños de la página de detalles, puede acceder a las páginas de diseño personal de un tipo de registro mediante el enlace Editar diseño de la página de detalles de un registro de ese tipo de registro. También puede acceder a las páginas de diseño personal de las páginas de detalles de tipo de registro mediante el enlace global Mi configuración. Según los privilegios que estén activados para el rol de usuario, el comportamiento es el siguiente cuando se accede a las páginas de diseño personal para personalizar un diseño de la página de detalles:

- Se abre la página diseño personal si su rol de usuario incluye dos privilegios de entre los siguientes: Personalizar página de detalles - Campos, Personalizar página de detalles - Información relacionada o Personalizar página de detalles - Indicador de registros.

En la página de diseño personal existen tres enlaces:

- **Diseño de los campos.** Este enlace abre la página Diseño personal - Campos, en la que podrá personalizar el diseño de los campos del tipo de registro.

  NOTA: el enlace Diseño de los campos está disponible en la página de diseño personal solo si se asigna un diseño de página personalizada a su rol de usuario para el tipo de registro. Si el diseño de la página Estándar del tipo de registro se asigna a su rol de usuario, el enlace Diseño de los campos no estará disponible.

- **Diseño de información relacionada.** Este enlace abre la página Diseño personal - Información relacionada, en la que podrá personalizar el diseño de las secciones de información relacionada en la página de detalles del tipo de registro.
- **Gestionar indicador de registro.** Este enlace abre la página Diseño personal - Información relacionada, en la que podrá configurar las secciones de información relacionada, de forma que los indicadores aparezcan para mostrar si se encuentra algún registro en las secciones.

- Se abre directamente la página Diseño personal - Campos si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página de detalles - Campos pero no incluye los privilegios Personalizar página de detalles - Información relacionada ni Personalizar página de detalles - Indicador de registros.
- Se abre directamente la página Diseño personal - Información relacionada si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada pero no incluye los privilegios Personalizar página de detalles - Campos ni Personalizar página de detalles - Indicador de registros.
- Se abre directamente la página Diseño personal - Indicador de registros si su rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros pero no incluye los privilegios Personalizar página de detalles - Campos ni Personalizar página de detalles - Información relacionada.

Temas relacionados

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte los temas siguientes:

- Personalización de diseños de información relacionada (en la página 825)
- Gestión de indicadores de registro para secciones de información relacionada (consulte Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 832)
- Personalización de diseños de campos (en la página 830)
- Acerca de los diseños de las páginas de nuevo registro (consulte About the Layouts of New Record Pages en la página 54)

Personalización de diseños de información relacionada

Si el rol de usuario tiene el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada, podrá crear un diseño personalizado de las secciones de información relacionada de la página de detalles de un tipo de registro. Las secciones de información relacionada muestran los distintos tipos de registro que se pueden enlazar al registro seleccionado. Por ejemplo, las notas y actividades son información relacionada que se puede vincular a oportunidades o contactos. El administrador de la compañía determina el tipo y el orden de las secciones de información relacionada que aparecen en las páginas de detalles predeterminadas. Puede cambiar el orden de las secciones de información relacionada, o bien ocultar cualquiera de estas secciones que no esté utilizando. La modificación de esta configuración sólo afecta a su vista de la aplicación.

NOTA: si el administrador de la compañía quita el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada de su rol de usuario, no podrá personalizar el diseño de las secciones de información relacionada en las páginas de detalles.

Acerca de los diseños estáticos y dinámicos de las páginas de detalles

Los diseños de las páginas de detalles pueden ser estáticos o dinámicos. Cuando se utilizan los diseños estáticos de páginas, se visualiza el mismo diseño de página para todos los registros de un tipo de registro dado. Los diseños de páginas dinámicos permiten que el administrador de la compañía pueda especificar diferentes

diseños de página para diferentes registros del mismo tipo de registro, dependiendo del valor seleccionado en un campo específico de lista de opciones del registro. Puede personalizar tanto los diseños de página estáticos como los dinámicos.

Acerca de los cambios en los diseños de página predeterminados tras crear los diseños de información relacionada personalizados

El administrador de la compañía puede actualizar el diseño estático de una página o cualquier diseño de página utilizado en un diseño dinámico en cualquier momento. Después de crear un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para una página de detalles de un tipo de registro, cualquier cambio que el administrador de la compañía realice en la disponibilidad de las secciones de información relacionada del diseño de página predeterminado no se reflejará de inmediato en el diseño personalizado.

¿Qué sucede si las secciones de información relacionada se agregan al diseño predeterminado de página?

El administrador de la compañía puede agregar nuevas secciones de información relacionada a un diseño predeterminado de página para un tipo de registro de su rol de usuario, después de crear un diseño personalizado para el tipo de registro. Si eso ocurre, y si quiere agregar alguna de las nuevas secciones al diseño personalizado de esa página, primero deberá restablecer su diseño de página como diseño predeterminado. A continuación, puede utilizar el diseño de página predeterminado o crear un nuevo diseño personalizado que incluya las nuevas secciones.

¿Qué sucede si las secciones de información relacionada se quitan del diseño predeterminado de página?

El administrador de la compañía puede quitar secciones de información relacionada de un diseño predeterminado de página para un tipo de registro de su rol de usuario. Si algunas secciones que el administrador de la compañía quita del diseño de página predeterminado se incluyen en el diseño personalizado para esa página, esas secciones seguirán aún disponibles en el diseño personalizado hasta que las quite de su diseño o hasta que éste lo restablezca en el diseño predeterminado.

Personalización de diseños de información relacionada para diseños de página estáticos

En el siguiente procedimiento se describe cómo personalizar el diseño de las secciones de información relacionada para un diseño estático mediante el acceso a la página de diseño personal a través del enlace global Mi configuración. También puede personalizar el diseño de las secciones de información relacionada para un diseño de página estático haciendo clic en el enlace Editar diseño en una página de detalles de registro. En los diseños estáticos, el comportamiento es el mismo, independientemente de cómo se acceda a la página.

Para personalizar el diseño de las secciones de información relacionada para un diseño de página de detalles estático

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
3. En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el vínculo de la página de diseño cuyo diseño de página de detalle desee modificar.
4. Si se abre la página Diseño de página personal, haga clic en Diseño de información relacionada.
5. En la página Diseño personal - Información relacionada, en la sección Información relacionada disponible, seleccione la sección de información relacionada que desea que aparezca y haga clic en la flecha para desplazarla hasta la sección Información relacionada que se mostrará.

   CONSEJO: puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL.

6. En la sección Información relacionada que se mostrará, seleccione una sección a la vez y utilice las flechas para mover la sección de información relacionada hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee.

7 Guarde el registro.

Tras personalizar el diseño de las secciones de información relacionada, el nuevo diseño se utiliza en la página de detalles para todos los registros de ese tipo de registro hasta que se produzca una de las acciones siguientes:

- Se vuelve a cambiar el diseño.
- El diseño de las secciones de información relacionada se restaura al diseño predeterminado.

  NOTA: la restauración de un diseño de campos al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño personalizado de las secciones de información relacionada. Del mismo modo, la restauración de un diseño personalizado de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño de campos personalizado para el tipo de registro.

- El administrador restablece el diseño de página de su rol al diseño predeterminado.

  NOTA: si un administrador restablece el diseño de página para un tipo de registro al diseño predeterminado para un rol, todos los diseños de campos personalizados y todos los diseños personalizados de las secciones de información relacionada para ese tipo de registro se restauran al diseño predeterminado para los usuarios con ese rol. Sin embargo, si un administrador asigna un nuevo diseño de página para un tipo de registro a un rol, todos los usuarios con ese rol verán el nuevo diseño de campos para el tipo de registro, pero los usuarios continuarán viendo sus diseños personalizados de las secciones de información relacionada para el tipo de registro hasta que restauren sus diseños de información relacionada al diseño predeterminado.

Personalización de diseños de información relacionada para diseños de página dinámicos

Cuando se utilizan diseños dinámicos, podrá crear un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para cada valor del campo de lista de opciones que determina la representación dinámica del diseño de página. La funcionalidad que permite crear varios diseños personalizados de secciones de información relacionada para un tipo de registro está controlada por la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales del perfil de la compañía, como se muestra a continuación:

- Si se anula la selección de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales, podrá crear solo un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un tipo de registro. Después de personalizar el diseño para un tipo de registro, verá el mismo conjunto de secciones de información relacionada en la página de detalles para todos los registros de ese tipo, con independencia del valor seleccionado en el campo de lista de opciones que determina la representación dinámica del diseño de página.
- Si se selecciona la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía, podrá crear un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para cada uno de los valores del campo de lista de opciones que determina la representación dinámica del diseño de página.

El siguiente procedimiento describe cómo personalizar el diseño de las secciones de información relacionada para páginas dinámicas de detalles cuando no se ha activado la personalización de diseños dinámicos de páginas individuales. En este procedimiento se describe cómo personalizar un diseño dinámico accediendo a la página de diseño personal mediante el enlace global Mi configuración. También puede personalizar el diseño dinámico haciendo clic en el enlace Editar diseño en una página de detalles de registro. Si no se ha activado la personalización de diseños dinámicos individuales, el comportamiento es el mismo, independientemente de cómo se acceda a la página.

Para personalizar un diseño dinámico cuando no se ha activado la personalización de diseños dinámicos individuales

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.

2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.

3 En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el vínculo de la página de diseño cuyo diseño de página de detalle desee modificar.

4 Si se abre la página Diseño de página personal, haga clic en Diseño de información relacionada.
5 En la página Diseño personal - Información relacionada, en la sección Información relacionada disponible, seleccione la sección de información relacionada que desea que aparezca y haga clic en la flecha para desplazarla hasta la sección Información relacionada que se mostrará.

CONSEJO: puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL.

6 En la sección Información relacionada que se mostrará, seleccione una sección a la vez y utilice las flechas para mover la sección de información relacionada hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee.
7 Guarde el registro.

Después de personalizar el diseño de las secciones de información relacionada, se utiliza el nuevo diseño de la página Detalle para todos los registros de ese tipo, independientemente del valor que haya en el campo de lista de opciones que determina el diseño dinámico de la página, hasta que vuelva a cambiar el diseño o hasta que restablezca el diseño predeterminado de la página Detalle, aplicándose el que ocurra primero.

El siguiente procedimiento describe cómo personalizar el diseño de páginas dinámicas de detalle cuando se ha activado la personalización de diseños dinámicos de páginas individuales. En este procedimiento se describe cómo personalizar un diseño dinámico accediendo a la página de diseño personal mediante el enlace global Mi configuración. También puede personalizar el diseño dinámico haciendo clic en el enlace Editar diseño en una página de detalles de registro. Cuando se ha activado la personalización de diseños dinámicos individuales, el comportamiento de los diseños dinámicos es el siguiente:

- Si accede a la página de diseño personal mediante el enlace Mi configuración, podrá crear diseños personalizados para todos los valores de la lista de opciones que determina el diseño dinámico de la página.
- Si accede a la página de diseño personal mediante el enlace Editar diseño en una página de detalles, podrá crear un diseño personalizado sólo para el valor que está seleccionado actualmente en la lista de opciones que determina el diseño dinámico de la página.

Para personalizar un diseño dinámico cuando se ha activado la personalización de diseños dinámicos individuales

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
3 En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el vínculo de la página de diseño cuyo diseño de página de detalle desee modificar.
4 Si se abre la página Diseño de página personal, haga clic en Diseño de información relacionada.
5 En la página Diseño personal - Información relacionada, en la sección Valores disponibles de lista de opciones principal, seleccione el valor para el que desea crear un diseño personalizado.

NOTA: si desea crear un diseño personalizado para utilizarlo cuando no se selecciona ningún valor en el campo de lista de opciones, elija el valor en blanco del campo de lista de opciones.

6 En la sección Información relacionada disponible, seleccione la sección de información relacionada que desea que aparezca y utilice la flecha de dirección para moverla a la sección Información relacionada que se mostrará.

CONSEJO: puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL.

7 En la sección Información relacionada que se mostrará, seleccione una sección a la vez y haga clic en las flechas para mover la sección de información relacionada hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden deseado.
8 Repita los pasos del 5 al 7 para crear los diseños personalizados adicionales que desee.

NOTA: si no se crea un diseño personalizado para un valor de lista de opciones, se utiliza el diseño de página predeterminado para ese valor de lista de opciones.

9 Guarde el registro.

Después de personalizar el diseño de las secciones de información relacionada para un valor de lista de opciones, el diseño personalizado se utiliza en la página Detalle para todos los registros en los que se ha seleccionado ese valor de lista de opciones, hasta que vuelva a cambiar el valor de lista de opciones o hasta que restablezca el diseño predeterminado de la página Detalle, aplicándose el que ocurra primero.

Restauración de diseños de información relacionada a los diseños predeterminados

En el siguiente procedimiento se describe cómo restaurar un diseño de información relacionada al diseño predeterminado mediante el acceso a la página de diseño personal a través del enlace global Mi configuración. También puede restaurar un diseño de información relacionada al diseño predeterminado. Para ello, haga clic en el enlace Editar diseño en una página de detalles de registro. Si se ha activado la personalización de diseños dinámicos individuales, el comportamiento de los diseños dinámicos es el siguiente:

- Si accede a la página de diseño personal mediante el enlace global Mi configuración, podrá restaurar los diseños de información relacionada predeterminados de todos los valores del campo de lista de opciones que determina el diseño dinámico de la página. También puede restaurar los diseños de información relacionada predeterminados para algunos valores de lista de opciones mientras mantiene sus diseños personalizados para otros valores de lista de opciones.
- Si accede a la página de diseño personal mediante el enlace Editar diseño en una página de detalles de registro, podrá restaurar solo el diseño de información relacionada predeterminado para el valor de lista de opciones que está seleccionado actualmente en el campo de la lista de opciones que determina el diseño dinámico de la página. No podrá restaurar los diseños de información relacionada predeterminados para los demás valores de la lista de opciones.

Para restaurar un diseño de información relacionada al diseño predeterminado

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.
3 En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el vínculo de la página de diseño cuyo diseño de página de detalle desee modificar.
4 Si se abre la página Diseño de página personal, haga clic en Diseño de información relacionada.
5 En la página Diseño personal - Información relacionada, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Predeterminado para restaurar el diseño de un valor seleccionado en la columna Valores disponibles de lista de opciones principal al diseño predeterminado.
   - Haga clic en Todos los predeterminados para restaurar los diseños de todos los valores de la columna Valores disponibles de la lista de opciones principal a los diseños predeterminados.

   NOTA: el botón Todos los predeterminados sólo está disponible en algunos diseños de página de detalle personal.

Para obtener información sobre la manera en que los diseños de página personalizados interactúan con los diseños de página para roles, consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 1435).

Formato de información relacionada en las páginas de detalles del registro

Si su rol de usuario dispone del privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada, también podrá optar por mostrar las secciones de información relacionada en las páginas de detalles como listas o como fichas, a través de la opción Formato de información relacionada de su perfil personal. Si el campo Formato de información relacionada del perfil personal está en blanco, se utilizará la configuración de su rol de usuario y, si el campo Formato de información relacionada del rol de usuario está en blanco, se utilizará la configuración de la compañía. Para obtener información acerca de cómo modificar la opción Formato de información relacionada en su perfil personal, consulte Actualización de los datos personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).

Personalización de diseños de campos

Los usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página de detalles para un tipo de registro cuando su rol de usuario está configurado del siguiente modo:

- El privilegio Personalizar página de detalles - Campos está activado para el rol.
- Se asigna un diseño de página personalizado al rol para el tipo de registro.

Puede personalizar los diseños de los campos tanto para los diseños de página estáticos como dinámicos. Al personalizar los diseños de campos, observe los siguientes puntos:

- Todos los campos que están disponibles en el diseño personalizado que tiene asignado su rol de usuario para un tipo de registro aparecen de forma predeterminada en el diseño hasta que personalice el diseño.
- Puede eliminar (ocultar) algunos de los campos en el diseño personalizado, pero no puede agregar ningún campo que no aparezca en el diseño predeterminado al diseño personalizado.
- No puede eliminar los campos necesarios del diseño. Además, los administradores pueden especificar que algunos campos deben aparecer siempre en un diseño para que no pueda eliminarlos de su diseño personalizado. En la página Diseño personal - Campos, los campos que deben aparecer siempre en el diseño se muestran en el mismo color de fuente que los campos necesarios.

Según el tipo de diseño de página que se utilice, es posible que pueda personalizar un diseño de los campos mediante el enlace global Mi configuración o a través del enlace Editar diseño de las páginas de detalles de registro, o bien a través de ambos enlaces. La siguiente tabla muestra los enlaces que puede utilizar para personalizar los diseños de los campos. En todos los casos, el diseño de página asignado a su rol de usuario debe ser un diseño de página personalizado, es decir, no puede personalizar el diseño de página estándar para un tipo de registro en Oracle CRM On Demand. La información de esta tabla también se aplica cuando desee restaurar un diseño de los campos personalizado en un diseño de campos predeterminado. Para obtener más información sobre la restauración de un diseño de campos en un diseño de campos predeterminado, consulte la sección Restauración de diseños de campos para diseños predeterminados de este tema.

Tipo de diseño	Enlace Mi configuración	Enlace Editar diseño
Diseño estático.	Sí	Sí
Diseño predeterminado para un diseño dinámico. Para obtener más información, consulte la nota que aparece a continuación de esta tabla.	Sí	Sí. El campo de lista de opciones principal del diseño dinámico puede estar en blanco en la página de detalles de registro.
Diseño de un valor específico en la lista de opciones principal.	No	Sí. El valor adecuado se debe seleccionar en el campo de lista de opciones principal del diseño dinámico.

NOTA: el diseño predeterminado de un diseño dinámico es el diseño que se utiliza cuando el campo de lista de opciones principal del diseño dinámico está en blanco en un registro.

Para personalizar el diseño de los campos para un tipo de registro, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para personalizar el diseño de los campos para un tipo de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.

NOTA: si desea personalizar el diseño de los campos que se utiliza para un valor específico en el campo de lista de opciones principal para un diseño dinámico, en lugar de hacer clic en el enlace Mi configuración, abra un registro que tenga el valor adecuado en el campo de lista de opciones principal, haga clic en Editar diseño y, a continuación, vaya al paso 4.

2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en Diseño de página personal.

3 En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el enlace de la página de diseño que desee personalizar.

Por ejemplo, si desea personalizar el diseño de los campos para el tipo de registro Cuenta, haga clic en Diseño de cuenta.

4 Si se abre la página Diseño personal, haga clic en Diseño de los campos.

5 En la página Diseño personal - Campos, utilice las flechas para reorganizar los campos en el diseño.

Puede mover los campos en una sección de la página y moverlos de una sección de la página a otra. Si no desea que aparezcan algunos campos en el diseño de página personalizada, mueva el campo a la sección Campos disponibles.

NOTA: si mueve un campo necesario o un campo que el administrador haya especificado para que siempre aparezca en el diseño de la sección Campos disponibles, aparecerá un mensaje de error cuando intente guardar el diseño y deberá volver a mover el campo a cualquier otra de las secciones del diseño.

6 Guarde los cambios.

Después de que un usuario cree un diseño de campos personalizado, dicho diseño se utiliza cada vez que el usuario abre o edita un registro de ese tipo hasta que se produce una de las siguientes acciones:

- El usuario vuelve a cambiar el diseño de los campos.
- El usuario restaura el diseño de los campos predeterminado para la página.

  NOTA: la restauración de un diseño de campos al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño personalizado de las secciones de información relacionada. Del mismo modo, la restauración de un diseño personalizado de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño de campos personalizado para el tipo de registro.

- El administrador restablece el diseño de página del rol de usuario al diseño predeterminado o asigna un diseño diferente al rol para el tipo de registro.

  NOTA: si un administrador restablece el diseño de página para un tipo de registro al diseño predeterminado para un rol, todos los diseños de campos personalizados y todos los diseños personalizados de las secciones de información relacionada para ese tipo de registro se restauran al diseño predeterminado para los usuarios con ese rol. Sin embargo, si un administrador asigna un nuevo diseño de página para un tipo de registro a un rol, todos los usuarios con ese rol verán el nuevo diseño de campos para el tipo de registro, pero los usuarios continuarán viendo sus diseños personalizados de las secciones de información relacionada para el tipo de registro hasta que restauren sus diseños de información relacionada al diseño predeterminado.

Dependiendo de la forma en la que se configure el rol del usuario, el diseño de los campos personalizado también se puede utilizar en la página en la que el usuario introduce información para un nuevo registro. Para obtener más información sobre el diseño de los campos de las páginas de nuevo registro, consulte Acerca de los diseños de las páginas de nuevo registro (consulte About the Layouts of New Record Pages en la página 54).

Restauración de diseños de campos para diseños predeterminados

Si desea dejar de utilizar un diseño de campos personalizado, puede restaurar el diseño de los campos en el diseño predeterminado del tipo de registro de su rol. Según el tipo de diseño de página que se utilice, es posible que pueda restaurar un diseño de campos mediante el enlace global Mi configuración o a través del enlace Editar diseño de las páginas de detalles de registro, o bien a través de ambos enlaces. Para obtener más información sobre qué enlace utilizar, consulte la tabla en la sección anterior de este tema.

Para restaurar un diseño de campos personalizado en el diseño predeterminado, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para restaurar un diseño de campos en un diseño predeterminado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.

   NOTA: si desea restaurar el diseño de los campos que se utiliza para un valor específico en el campo de lista de opciones principal para un diseño dinámico al diseño de campos predeterminado para ese valor, en lugar de hacer clic en el enlace Mi configuración, abra un registro que tenga el valor adecuado en el campo de lista de opciones principal, haga clic en Editar diseño y, a continuación, vaya al paso 4.

2. En la sección Personalización de diseños, haga clic en Diseño de página personal.
3. En la sección Diseño de página de detalle personal, haga clic en el enlace de la página de diseño de la página que desea restaurar en el valor predeterminado.
4. Si se abre la página Diseño personal, haga clic en Diseño de los campos.
5. En la página Diseño personal - Campos, haga clic en Predeterminado.
6. Guarde los cambios.

La próxima vez que abra, edite o cree un registro de ese tipo de registro, podrá ver el diseño predeterminado asignado a su rol para el tipo de registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información sobre los diseños de los campos personalizados:

- Cómo los diseños de campos personalizados interactúan con los diseños de página de roles (consulte Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles en la página 1440)

Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada

Si la función de usuario tiene el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros, puede configurar indicadores de registro para las secciones de información relacionada en las páginas de detalles de registro. Los indicadores de registro permiten ver si alguno de los registros está presente en una sección de información relacionada, sin abrir la sección. Su administrador solo puede configurar los indicadores de registro para las páginas Detalle de los tipos de registro en el nivel de rol. Si no personaliza la configuración del indicador de registro para un tipo de registro, se mantiene la configuración utilizada para el tipo de registro de su rol. Para obtener más información sobre el comportamiento de los indicadores de registro, consulte Acerca de los indicadores de registro de las secciones de información relacionada (consulte Acerca de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 77).

NOTA: La funcionalidad de indicador relacionado no está soportada para la sección de información relacionada sobre archivos adjuntos en ningún tipo de registro o para la sección de información relacionada sobre lista de usuarios en el tipo de registro División. Además, la funcionalidad no está soportada para applets de web personalizados.

Para personalizar la configuración del indicador de registro para un tipo de registro, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para personalizar la configuración del indicador de registro para un tipo de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Personalización de diseños, haga clic en el vínculo Diseño de página personal.

3 En la sección Diseño de página de detalles personales, haga clic en el enlace de la página de diseño *tipo de registro*.

4 Si se abre la página Diseño personal, haga clic en el enlace Gestionar indicador de registro.

NOTA: También puede acceder a la página Diseño de página personal - Indicador de registro haciendo clic en el enlace Editar diseño en cualquier página de detalles de registro.

5 En la página Diseño de página personal - Indicador de registro, lista Información relacionada disponible, seleccione las secciones de información relacionada para las que desee incluir un indicador de registro y haga clic en la flecha para moverlas a la lista Información relacionada seleccionada.

CONSEJO: puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL.

6 Guarde los cambios.

Después de personalizar la configuración del indicador de registro para un tipo de registro, su configuración personalizada se aplica en la página Detalle para todos los registros de ese tipo hasta que realice una de estas acciones:

- Se vuelve a actualizar la configuración del indicador de registro en las secciones de información relacionada.
- Se restaura la configuración del indicador de registro para ese tipo con la configuración predeterminada para ese tipo de registro para su rol. Se implementa cualquier actualización realizada originalmente por su administrador en el nivel de rol.
- El administrador restablece el diseño de página de su rol al diseño predeterminado. La configuración personalizada para los indicadores de registro mostrados en las secciones de información relacionada para ese tipo de registro se restauran a la configuración usada para el tipo de registro en el nivel de rol.

Para restaurar la configuración de indicador de registro para un tipo de registro a la configuración predeterminada para el tipo de registro del rol, realice el siguiente procedimiento.

Para restaurar la configuración de los indicadores de registro de un tipo de registro a la configuración predeterminada

- En la página Diseño de página personal - Indicador de registro, haga clic en Predeterminado.

Cambiar los diseños de la página inicial

Si el rol del usuario incluye el privilegio Personalizar páginas principales, puede agregar o quitar secciones de sus diseños de página inicial (Mi página inicial, Página inicial de cuentas, Página inicial de contactos, Página inicial de pistas, Página inicial de oportunidades y Página inicial de solicitud de servicio). El administrador de la compañía configura los diseños de la página inicial que ve de forma predeterminada.

NOTA: también puede personalizar las páginas iniciales si hace clic en el enlace Editar diseño de cada página inicial.

Para cambiar el diseño de la página inicial

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.

2 En la sección Personalización de diseños, haga clic en Diseño de página personal.

3 En la página Diseño de página personal, en la sección Diseño de página inicial personal, haga clic en el diseño de página inicial que desee modificar (por ejemplo, Diseño de mi página inicial).

4 En la sección Secciones disponibles de la página, seleccione la sección que desea mostrar en la página inicial y utilice las flechas para moverla hacia la sección de la izquierda o de la derecha.

CONSEJO: puede seleccionar más de una sección a la vez manteniendo pulsada la tecla MAYÚS o CTRL al hacer clic para realizar la selección.

5 En la sección de la izquierda o de la derecha, seleccione una sección a la vez y utilice las flechas para mover la sección hacia arriba o hacia abajo hasta que aparezca en el orden que desee en la página inicial.

6 Guarde el registro.

Changing Your Action Bar Layout

El administrador de la compañía asigna un diseño de barra de acción a cada rol de usuario. El administrador de la compañía también puede hacer que la barra de acción no esté disponible para su rol de usuario.

Si la barra de acción está disponible para el rol del usuario, aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Puede ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte Cómo mostrar u ocultar la barra de acción (consulte Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción en la página 42).

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 (consulte Página Registros de favoritos en la página 136). For more information on Favorite Lists, see Favorite Lists Page (consulte Página Listas de favoritos en la página 156).

6 Save your changes.

Configurar su calendario

Este tema describe cómo configurar su calendario desde el enlace global Mi Configuración.

Al configurar su vista predeterminada del calendario, puede hacer lo siguiente:

- Seleccionar la vista de calendario que desea mostrar cada vez que hace clic en la ficha Calendario.
- Seleccione la lista de actividades que se va a mostrar en las vistas diaria y semanal de su propia agenda, y en las agendas individuales de otros usuarios que comparten su agenda con usted (las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario).

  En la aplicación estándar se muestra la lista Tareas abiertas, pero puede seleccionar una lista diferente en el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en la configuración de la agenda. El administrador también puede seleccionar una lista para su rol de usuario. Si deja en blanco el campo Lista de actividades

en la vista Agenda de usuario, se utiliza la configuración para su rol; si el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en su rol de usuario está en blanco, se mostrará la lista Tareas abiertas.

Todas las listas que están disponibles para usted, incluidas las listas privadas, las listas públicas, las listas de sistema y las listas que son específicas del su rol de usuario para el tipo de registro Actividad, están disponibles para su selección. En las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario, solo se muestran tres columnas de la lista, como aparece a continuación:

- La columna Asunto siempre se muestra si el campo Asunto está seleccionado como un campo de visualización en la definición de la lista.
- Se muestran las dos primeras columnas en la lista, siempre que no sea la columna Asunto.

Si la lista que selecciona se elimina o deja de estar disponible para usted más adelante, la lista que se muestra en las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario se determina de la siguiente forma.

- Si se selecciona una lista en el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en su rol de usuario, se mostrará dicha lista.
- Si el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en su rol de usuario está en blanco, se mostrará la lista Tareas abiertas.

- Especificar el día que debe aparecer como primer día de la semana en el calendario y en los selectores de fecha en los que selecciona los valores para los campos de fecha en Oracle CRM On Demand.
- Seleccione los días de la semana y el horario laboral que desea mostrar en su calendario, si no desea utilizar la configuración que utiliza toda la empresa.

  Por defecto, todas las casillas de control para los días de la semana están deseleccionadas, y los campos Hora de inicio de horario laboral y Hora de finalización de horario laboral están en blanco. Si especifica el horario laboral, solo puede introducir una hora de inicio y una hora de finalización. No puede especificar un horario laboral distinto para días laborables concretos. Si introduce una hora de inicio para su horario laboral, debe introducir también una hora de finalización y esta debe ser posterior a la hora de inicio. Del mismo modo, si introduce una hora de finalización, debe introducir también una hora de inicio. Si es necesario, Oracle CRM On Demand convierte la hora de inicio y la hora de finalización que introduce en el formato apropiado para su entorno regional una vez guardados sus cambios.

  En las vistas diaria y semanal de su calendario propio y de los distintos calendarios de otros usuarios que compartan su calendario con usted, las horas de inicio y finalización de las horas laborales se pueden mostrar con la hora en punto si usa un tema clásico y con la hora en punto o la hora y media si utiliza un calendario moderno. En las vistas de calendario de grupo y calendario personalizado, las horas de inicio y de finalización de las horas laborables se pueden mostrar con la hora en punto. Oracle CRM On Demand redondea la hora de inicio del horario laboral hasta la anterior hora o media hora, según sea aplicable, y la hora de finalización del horario laboral a la siguiente hora o media hora. Por ejemplo, si introduce 08:40 a.m. como hora de inicio, Oracle CRM On Demand redondea la hora de inicio a las 08:00 a.m. para las vistas diaria y semanal de los distintos calendarios si utiliza un tema clásico y a las 08:30 a.m. si utiliza un tema moderno. Si introduce 5:40 p.m. como hora de finalización, Oracle CRM On Demand redondea la hora de finalización a las 06:00 p.m. para las vistas diaria y semanal de los distintos calendarios, tanto en un tema clásico como en un tema moderno.

  Para obtener más información sobre cómo se muestran los días y las horas laborables en las vistas de calendario, consulte Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario (en la página 212).

- Seleccionar la información adicional que debe aparecer en las citas de las vistas de calendario. De forma predeterminada, la información de los campos Asunto, Ubicación y Nombre del contacto de las citas se muestra en las citas de las vistas de calendario. Puede optar por mostrar la siguiente información adicional:
  - Nombre de la cuenta que está enlazada a la cita. El nombre de la cuenta es un enlace al registro de cuenta.
  - Estado de la cita.
  - Número de teléfono del contacto principal que está enlazado a la cita. El número de teléfono es un enlace al registro de contacto. Si el campo Teléfono del trabajo se rellena en el registro de contacto, se mostrará

el número de teléfono del trabajo. Si el campo Teléfono del trabajo no se rellena en el registro de contacto, pero se rellena el campo Teléfono celular, se mostrará el número de teléfono celular.

- Especifique si desea recibir recordatorios de las actividades propias o de aquellas en las que está incluido en la lista de usuarios, si se han configurado recordatorios en las actividades. Las opciones del campo Notificación de actividad son las siguientes:
  - **Ninguno.** Si selecciona esta opción, no recibirá recordatorios.
  - **Correo electrónico**. Si selecciona esta opción, recibirá recordatorios por correo electrónico.
  - **Recordatorio emergente.** Si selecciona esta opción, los recordatorios se mostrarán en la ventana emergente de recordatorios de actividad cuando esté conectado a Oracle CRM On Demand.
  - **Recordatorio emergente y por correo electrónico.** Si selecciona esta opción, recibirá recordatorios por correo electrónico y los recordatorios se mostrarán en la ventana emergente de recordatorios de actividad cuando esté conectado a Oracle CRM On Demand.
  - **En blanco.** Si deja el campo Notificación de actividad en blanco, se aplicará la opción seleccionada en el campo Notificación de actividad en el nivel de compañía. La opción predeterminada en el nivel de compañía es Ninguna, pero el administrador puede seleccionar otra opción.

Para configurar el calendario, complete los pasos del procedimiento siguiente. Para obtener más información sobre calendarios, consulte Calendario y actividades (consulte Agenda y actividades en la página 207).

Antes de comenzar. Para compartir el calendario con otro usuario o para configurar las vistas de calendario de grupo personalizadas, el rol de usuario debe incluir el privilegio Compartir agenda.

Para configurar su calendario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la sección Configurar calendario, haga clic en Configuración del calendario.
3. Para configurar la vista de calendario predeterminada, haga lo siguiente:
   a. Haga clic en Vista de calendario predeterminada.
   b. Seleccione una vista de calendario.
   c. (Opcional) Seleccione la lista de actividades que se va a mostrar en las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario.
   d. Seleccione el día que desea que se muestre como primer día de la semana en el calendario.

      De forma predeterminada, el campo La semana natural empieza el está en blanco. Si deja este campo en blanco, se utiliza la configuración de la compañía para el primer día de la semana.

      NOTA: después de cambiar el día de inicio de la semana, debe cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y volver a iniciarla para ver el cambio en el calendario y en los selectores de fecha en los que selecciona los valores para los campos de fecha de Oracle CRM On Demand.

   e. En la sección Semana laboral de calendario, configure los días laborales y el horario laboral de su calendario, de la siguiente manera:
      - Seleccione la casilla de verificación para cada día que desea que apoarezca como día laboral en su calendario. Si selecciona la casilla de control para uno o más días, serán solo esos días los que se muestren como días laborales en la vista diaria y semanal de su calendario de usuario, independientemente de los días laborales especificados por la empresa. Si las casillas de control para todos los días están deseleccionadas, todos los días laborales que se especifican a nivel de compañía se aplican a su calendario.
      - Si desea especificar una hora de inicio para su horario laboral distinta de la hora especificada por la empresa, introduzca la hora de inicio en el campo Hora de inicio de horario laboral.
      - Si ha especificado una hora de inicio para su horario laboral, introduzca la hora final en el campo Hora de finalización de horario laboral. La hora de finalización debe posterior a la hora de inicio.

NOTA: Si no introduce una hora de inicio y una hora de finalización para el horario laboral, se aplica en el calendario el horario laboral especificado a nivel de empresa.

f En la sección Preferencias de información de la cita, active las casillas de verificación de la información adicional que desea que se muestre en las citas de las vistas de calendario.

g En el campo Notificación de actividad, seleccione la opción que desee, o deje el campo en blanco si desea que se aplique el valor en el nivel de compañía.

h Guarde los cambios.

4 Para compartir el calendario con otro usuario:

a Haga clic en Compartir agenda.

b En Lista de elementos compartidos de Mi calendario, haga clic en Añadir usuarios.

c En la ventana Conceder acceso a nuevos usuarios, utilice el icono Buscar para añadir los usuarios con los que desea compartir el calendario.

5 Para configurar vistas de calendario de grupo personalizadas

a Haga clic en Administrar las vistas de grupo.

b En Mis vistas personalizadas, haga clic en Añadir.

c Rellene los campos de la ventana Gestionar Vistas y guarde el registro.

La configuración de vistas de calendario de grupo personalizadas le permite administrar la vista para su disposición por otros usuarios. Cuando cree una nueva cita, vaya a la ficha Agenda de grupo y seleccione el grupo de agenda que ha creado usted o el administrador de la compañía para ver la disponibilidad.

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 (consulte Importación de contactos en la página 322).

- 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 (en la página 2002).

- 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 (consulte Visualización de las solicitudes de exportación en la página 838).

- 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 (consulte Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop en la página 2064).

- 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 (consulte Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes en la página 847).

- 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 (en la página 841).
- To embed a widget, click Embed CRM On Demand Content.

  For more information, see the following topics:
  - Embedding a Favorite Lists Widget (consulte Incrustación del widget Listas de favoritos en la página 843)
  - Embedding a Message Center Widget (consulte Incrustación del widget Centro de mensajes en la página 844)
  - Embedding a Reports Widget (consulte Incrustación del widget Informes en la página 844)
  - Embedding a Simple List Widget (consulte Incrustar un widget Lista sencilla en la página 845)

Related Topic

See the following topic for related information about data and integration tools:

- About On Demand Widgets (consulte Acerca de los widgets de On Demand en la página 842)

Visualización de las solicitudes de exportación

En la página Cola de solicitud de exportación personal se muestran todas las solicitudes de exportación pendientes y completadas que ha enviado desde las páginas Lista o a través del asistente de exportación de datos. Si una solicitud está en la sección Solicitudes pendientes, puede hacer clic en Refrescar para ver si se ha completado la solicitud. Cuando la solicitud se haya completado, puede profundizar en una solicitud para recuperar el archivo de salida.

NOTA: según sus privilegios, puede que algunas solicitudes de exportación no estén visibles o que no pueda recuperar algunos archivos de salida.

Acerca del período de retención de las solicitudes de exportación y los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

En la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand retiene los detalles de las solicitudes de exportación y su salida durante un período determinado, tal y como se indica:

- Los detalles de una solicitud de exportación se retienen durante 60 días y, a continuación, se depuran.
- La salida de una solicitud de exportación se retiene durante 168 horas (es decir, siete días) y, a continuación, se depura.

Los períodos de retención se aplican a las operaciones de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las operaciones que se envían a través del asistente de exportación de datos.

El administrador puede cambiar los períodos de retención de las solicitudes de exportación y de sus archivos adjuntos cambiando los valores en los siguientes campos del perfil de la compañía:

- Fecha de vencimiento de solicitud de exportación (días)
- Fecha de vencimiento del archivo adjunto de solicitud de exportación (días)

Para obtener información sobre la actualización de estos campos, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (consulte Configuring Company Settings en la página 1225).

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver sus solicitudes de exportación.

Para ver las solicitudes de exportación

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en Mi configuración.
2. Haga clic en Herramientas de integración y datos.
3. Haga clic en Cola de solicitudes de exportación.

   Aparece la página Cola de solicitud de exportación personal, que muestra los detalles de las solicitudes de exportación. La siguiente tabla describe la información de la solicitud de exportación.

Información de registro de exportación	Descripción
Tipo	Tipo de solicitud: personal o de la compañía.
Tipo de exportación	Tipo de exportación: ■ **Completo**. Exportación completa de los datos de la compañía. ■ **Parcial.** Exportación parcial de los datos de la compañía. ■ **Lista.** Solicitud de exportación realizada desde la página Lista. Solo se muestran las exportaciones realizadas por el usuario conectado.
Tipo de registro	Tipo de registro. Para solicitudes parciales que incluyen registros secundarios, este tipo de registro se indica en el formato *Principal*:*Secundario*, por ejemplo, Cuenta:Contacto.
Lista	Para solicitudes de exportación de lista, este campo indica el nombre de la lista.
Estado	Estado, por ejemplo: En curso o Completada.
Nombre del cliente	Nombre de la aplicación de cliente.
Solicitado para	Usuario para el que se ha enviado la solicitud.
Solicitado por	Usuario que ha enviado la solicitud. Un administrador puede crear una solicitud de extracción personal para un usuario mediante los servicios web.
Enviado	Fecha y hora de envío de la solicitud de exportación.
Finalizada	Fecha y hora de finalización de la solicitud de exportación.

En el procedimiento siguiente se describe cómo revisar los detalles de una solicitud de exportación.

Para revisar los detalles de una solicitud de exportación

- En la fila de la solicitud, haga clic en el enlace Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalle de solicitud de exportación de lista o la página Detalles de solicitud de exportación.

  En la página se muestran las propiedades de exportación, incluido el número de registros exportados (Nº de exportados). En el caso de las solicitudes de exportación que se han enviado a través del asistente de

exportación de datos, en la página también se muestra el número de tipos de registro exportados correctamente sin ningún problema (Nº de objetos finalizados). En la sección Tipos de registro de exportación de la página, puede ver detalles del número de registros que se han exportado para cada tipo de registro.

Para obtener información sobre la descarga y eliminación de archivos adjuntos de la solicitud de exportación, es decir, los archivos ZIP que contienen la salida de las solicitudes de exportación, consulte Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación (en la página 840).

Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

Hay disponible un archivo ZIP que contiene la salida de una solicitud de exportación correcta como archivo adjunto en la página Detalle de solicitud de exportación de lista (para una solicitud de exportación enviada desde una página Lista) o en la página Detalle de solicitud de exportación (para una solicitud de exportación enviada a través del asistente de exportación de datos).

Según los privilegios de su rol de usuario, es posible que pueda acceder y descargar los archivos adjuntos de las solicitudes de exportación a través de una o más de las siguientes áreas de Oracle CRM On Demand:

- **Enlace Mi configuración**. Para obtener más información, consulte Visualización de solicitudes de exportación (consulte Visualización de las solicitudes de exportación en la página 838).
- **Páginas de administración de Oracle CRM On Demand**.Para obtener más información, consulte Revisión de los resultados de exportación (en la página 2007) y Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía (en la página 1286).

Si su rol de usuario tiene el privilegio Suprimir los archivos adjuntos de la solicitud de exportación, puede eliminar cualquier archivo adjunto de solicitud de exportación al que tenga acceso. De lo contrario, no puede suprimir ningún archivo adjunto de la solicitud de exportación, incluidos los archivos adjuntos de sus propias solicitudes de exportación

En el procedimiento siguiente se explica cómo descargar un archivo adjunto de solicitud de exportación de la página Detalle de solicitud de exportación de lista o de la página Detalle de solicitud de exportación.

Para descargar un archivo adjunto de solicitud de exportación

- En la sección Solicitud de exportación - Adjunto de la página, seleccione Descargar en el menú de nivel de registro para el archivo adjunto y, a continuación, guarde el archivo ZIP.

  El archivo ZIP contiene un archivo de texto de resumen de la exportación y un archivo CSV para cada tipo de registro que se ha exportado. Si la exportación se ha realizado desde una página Lista, hay un solo archivo CSV.

  NOTA: Si exporta el seguimiento de la auditoría maestra, el archivo CSV contiene las columnas Tipo de registro – Nombre mostrado y Campo modificado - Nombre mostrado. Estas columnas enumeran los valores visualizados en la interfaz del usuario para el tipo de registro y el campo modificado respectivamente. Por otro lado, las columnas Campo modificado y Tipo de registro muestran solo los valores internos del tipo de registro.

En el procedimiento siguiente se describe cómo eliminar un archivo adjunto de la solicitud de exportación.

Antes de empezar: para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe tener el privilegio Suprimir los archivos adjuntos de la solicitud de exportación.

Para suprimir un archivo adjunto de solicitud de exportación

- En la sección Solicitud de exportación - Adjunto de la página Detalle de solicitud de exportación de lista o de la página Detalle de solicitud de exportación, seleccione Eliminar en el menú de nivel de registro del archivo adjunto y, a continuación, confirme que desea eliminar el archivo adjunto.

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.

Acerca de los widgets de On Demand

Oracle CRM On Demand le proporciona un código HTML que puede utilizar para incrustar una serie de widgets de On Demand en las aplicaciones de escritorio que admitan widgets Web. También puede incrustar widgets Web en portales o en cualquier página Web independiente. Un widget Web es un fragmento portátil de código de terceros que se puede incrustar en HTML. Si el administrador de la compañía ha puesto a su disposición esta función, el código HTML que puede utilizar para incrustar widgets de On Demand en otras aplicaciones se le proporciona en la página Incrustación del contenido de CRM On Demand de Oracle CRM On Demand.

Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand. A continuación, puede introducir sus datos de inicio de sesión para acceder a las listas de favoritos, al centro de mensajes, etc. de Oracle CRM On Demand. Puede abrir Oracle CRM On Demand en una nueva ventana del explorador haciendo clic en Abrir aplicación.

Nota: esta función está disponible en la aplicación Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía. Para confirmar si esta función está activada en la aplicación Oracle CRM On Demand, desplácese al enlace global Mi configuración. Si se encuentra activada, se mostrará Incrustar contenido de CRM On Demand en la página inicial personal. Si el administrador de la compañía no le ha asignado permiso para utilizar los widgets de On Demand e intenta iniciar sesión en On Demand, se producirá un error en el inicio de sesión.

Los siguientes widgets de On Demand están disponibles:

- **Widget Listas de favoritos.** Este widget de On Demand muestra las listas de favoritos de Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Todas las oportunidades, Mis cuentas, etc. Las listas de favoritos están ubicadas en la barra de acciones de la página inicial de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Listas de favoritos, consulte Incrustar un widget Listas de favoritos (consulte Incrustación del widget Listas de favoritos en la página 843).
- **Widget Centro de mensajes.** Este widget de On Demand le permite acceder a los mensajes recibidos en Oracle CRM On Demand sin tener que iniciar sesión antes en Oracle CRM On Demand. El centro de mensajes se encuentra en la barra de acciones de la página inicial de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Centro de mensajes, consulte Incrustar un widget Centro de mensajes (consulte Incrustación del widget Centro de mensajes en la página 844).
- **Widget Informes.** Este widget de On Demand muestra los informes y cuadros de mandos creados en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Informes, consulte Incrustar un widget Informes (consulte Incrustación del widget Informes en la página 844).
- **Widget Lista sencilla.**Este widget On Demand muestra una lista de columnas de accesos directos a los registros de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo incrustar el widget Lista sencilla, consulte Incrustar un widget Lista sencilla (en la página 845).

SUGERENCIA: si el tema utiliza una fuente de mayor tamaño, puede que aparezca una barra de desplazamiento en el widget Listas de favoritos. Puede eliminar esta barra de desplazamiento editando los valores de altura y ancho para los campos HTML de ficha web del widget. Para obtener más información, consulte Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 1443).

Incrustación del widget Listas de favoritos

Puede incrustar las listas de favoritos de Oracle CRM On Demand (por ejemplo, Todas las oportunidades, Mis cuentas, etc.) en aplicaciones de escritorio que admitan widgets Web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes.

NOTA: esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

Para incrustar las listas de favoritos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
3. Desde la sección Widget Listas de favoritos, copie el código HTML a la aplicación.

   Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
4. Introduzca la información de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los datos de las listas de favoritos.

SUGERENCIA: si el tema utiliza una fuente de mayor tamaño, puede que aparezca una barra de desplazamiento en el widget Listas de favoritos. Puede eliminar esta barra de desplazamiento editando los valores de altura y ancho para los campos HTML de ficha web del widget. Para obtener más información, consulte Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 1443).

Incrustación del widget Centro de mensajes

Puede incrustar un centro de mensajes de Oracle CRM On Demand en las aplicaciones de escritorio que admiten widgets Web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes. Mediante este widget de centro de mensajes, puede acceder a los mensajes recibidos en Oracle CRM On Demand sin iniciar sesión en Oracle CRM On Demand. El centro de mensajes se encuentra en la barra de acciones de la página inicial de Oracle CRM On Demand.

NOTA: esta característica está disponible en Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

Para incrustar el centro de mensajes

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
3. Desde la sección Widget Centro de mensajes, copie el código HTML a la aplicación.

   Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
4. Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a los mensajes del centro de mensajes.
5. Haga clic en Actualizar para acceder a los nuevos mensajes.

Incrustación del widget Informes

También puede incrustar informes y cuadros de mandos de Oracle CRM On Demand en aplicaciones de escritorio que admitan widgets Web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes sin tener que iniciar sesión en la aplicación Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre informes y cuadros de mandos, consulte Trabajar con la página inicial de Analytics (consulte Trabajar con la página inicial de Analytics en la página 867).

Oracle CRM On Demand puede generar el HTML que necesita para incrustar informes y cuadros de mandos en los widgets.

Antes de empezar: El informe o cuadro de mandos que desea incrustar se deben almacenar en Carpetas compartidas, en una capeta a la que tenga acceso.

Para incrustar un informe

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
3. En la sección Widget de informes, en el campo Tipo, seleccione Informe único.
4. Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe que necesita en Carpetas compartidas.

   El campo Ruta se rellena automáticamente después de seleccionar el informe.
5. Si desea que se muestren todas las peticiones que estén configuradas para el análisis, de modo que los usuarios puedan filtrarlo, seleccione la casilla de verificación Mostrar peticiones de registro.

6 Especifique si los usuarios que vean el análisis incrustado pueden refrescar, imprimir o exportar el análisis:
   - **Enlace Refrescar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Refrescar enlace estará disponible, y los usuarios podrán refrescar los datos del análisis.
   - **Enlace Imprimir.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Imprimir enlace estará disponible, y los usuarios podrán imprimir el análisis.
   - **Enlace Exportar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Exportar enlace estará disponible, y los usuarios podrán exportar el análisis.
7 Haga clic en Mostrar nuevo HTML.
8 Copie el código HTML a la aplicación.

   Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
9 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder al informe.

Para incrustar un cuadro de mandos

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
3 En la sección Widget de informes, en el campo Tipo, seleccione Cuadro de mandos.
4 Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al cuadro de mandos que necesita en Carpetas compartidas.

   El campo Ruta se rellena automáticamente después de seleccionar el cuadro de mandos.
5 Haga clic en Mostrar nuevo HTML.
6 Copie el código HTML a la aplicación.

   Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
7 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder al cuadro de mandos.

Incrustar un widget Lista sencilla

Este widget On Demand permite incrustar una lista sencilla de registros en aplicaciones de escritorio que admitan widgets web. También puede incrustarlos en portales y en páginas Web independientes sin tener que iniciar sesión en la aplicación Oracle CRM On Demand. El widget Lista sencilla muestra accesos directos a listas para los tipos de registro estándar a excepción de los tipos Fondo y Solicitud de fondo.

NOTA: Esta función está disponible en la aplicación Oracle CRM On Demand sólo si la activa el administrador de la compañía.

Para incrustar las listas sencillas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2 En la página inicial personal, en la sección Herramientas de integración y datos, haga clic en Incrustar contenido de CRM On Demand.
3 En la sección Widget Lista sencilla, seleccione una lista del menú.
4 Copie el código HTML a la aplicación.

   Una vez incrustado correctamente el código HTML en la aplicación, aparece una ventana de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.
5 Introduzca los datos de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand para acceder a la lista.
6 Para consultar una lista diferente, haga clic en Configurar.

NOTA: Esta acción cambia las listas disponibles durante la duración de la sesión. Puede cambiar la lista tantas veces como desee durante una sesión. Sin embargo, la lista revierte a los valores originales una vez haya terminado la sesión.

14 Cómo trabajar con otras aplicaciones

Oracle CRM On Demand funciona con las siguientes aplicaciones para ofrecer funcionalidad adicional:

- Integración del correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes

  A través de Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand, podrá enlazar determinados mensajes de correo electrónico a los registros de cuenta, contacto, oportunidad potencial, oportunidad o solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand. De esta forma, podrá almacenar los mensajes de correo electrónico importantes junto con los registros a los que pertenecen.
- Microsoft Word

  Puede utilizar los datos de Oracle CRM On Demand para crear combinaciones de correo y correo electrónico masivo en Microsoft Word mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- Microsoft Excel

  Puede crear informes fuera de línea actualizables de Microsoft Excel que contengan datos de Oracle CRM On Demand mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.
- Asistente de segmentación

  Puede utilizar el Asistente de segmentación para generar segmentos de contacto (es decir, listas de contactos) basados en una combinación de campos de cuenta, de contacto, de oportunidad y solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand.

Comprobar los requisitos del sistema

Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema antes de llevar a cabo la instalación del software. Para obtener más información, visite el sitio Web de Oracle CRM On Demand.

Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (el Outlook Email Integration client) y Oracle Notes Email Integration On Demand (el Notes Email Integration client) son módulos que permiten agregar mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes a Oracle CRM On Demand. Esos mensajes de correo se convierten en un historial de todas las interacciones de cuentas, que está disponible para todo el equipo de ventas.

Cuando agrega mensajes de correo electrónico a la aplicación (ya sean mensajes recibidos o salientes), puede hacer lo siguiente:

- Agregar el mensaje de correo como un registro de tarea (una actividad finalizada) vinculado a registros de cuentas, contactos, oportunidades potenciales, oportunidades o solicitudes de servicio en Oracle CRM On Demand
- Agregar los destinatarios del mensaje de correo como contactos, oportunidades potenciales, oportunidades o solicitudes de servicio a Oracle CRM On Demand
- Crear tareas o citas de seguimiento de los mensajes de correo electrónico en Oracle CRM On Demand

- Actualizar registros de Oracle CRM On Demand directamente desde Outlook o Notes, incluidas las nuevas direcciones de correo electrónico
- Buscar en Oracle CRM On Demand la información del destinatario (sólo el Outlook Email Integration client)

Para utilizar el Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client, instálelo en su portátil o equipo de sobremesa.

NOTA: Para utilizar el Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client, deberá disponer del privilegio de integración de correo electrónico con Outlook/Notes en su rol de usuario.

Instalación de Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar el Outlook Email Integration client, debe descargar y ejecutar un programa de instalación que ejecuta, a su vez, un asistente de InstallShield. El asistente crea un plugin de Outlook que agrega los siguientes iconos o etiquetas a la barra de herramientas de Outlook:

- Agregar a CRM On Demand. Aparece en la barra de herramientas de la Bandeja de entrada.
- Enviar y agregar a CRM On Demand. Aparece en la barra de herramientas de la ventana de mensaje.
- Buscar en CRM On Demand. Este icono aparece en la barra de herramientas de la ventana de mensaje.

Antes de comenzar la instalación del Outlook Email Integration client:

- Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte el sitio web de Oracle CRM On Demand.
- Si va a utilizar Microsoft Outlook 2003, asegúrese de que Microsoft Word no está seleccionado como editor de correo electrónico. Para comprobarlo, haga clic en Herramientas en la barra de menús de Outlook y, después, seleccione Opciones. En la ficha Formato de correo, desactive la casilla de verificación de este campo: Usar Microsoft Word para editar mensajes de correo electrónico.

Para instalar Outlook Email Integration client

1. Salga de Microsoft Outlook y cierre todas las ventanas abiertas.
2. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand.
3. Haga clic en el enlace Mi configuración situado en la parte superior de cualquier página.
4. En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
5. En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Oracle Outlook Email Integration On Demand.
6. En la página Oracle Outlook Email Integration On Demand, lea la información y haga clic en el vínculo Descargar Oracle Outlook Email Integration On Demand.
7. En la segunda página Oracle Outlook Email Integration On Demand, lea la información adicional y haga clic en el vínculo Descargar Oracle Outlook Email Integration On Demand.
8. En la ventana, puede hacer lo siguiente:
   - Haga clic en Guardar para copiar el archivo Oracle_OEI_OnDemand.exe en el disco duro y así instalarlo cuando esté fuera delínea. (Recomendado)
   - Haga clic en Ejecutar para comenzar la instalación. Necesita permanecer conectado a Internet para continuar con la instalación.
9. Siga las instrucciones para completar la instalación.

Instalación de Oracle Notes Email Integration On Demand

La integración del correo electrónico de Lotus Notes con Oracle CRM On Demand consta de dos pasos:

- Modificar la plantilla de Lotus Notes
- Instalar el Notes Email Integration client en el equipo del usuario

Modificar la plantilla de Lotus Notes

El administrador de Lotus Notes modifica la plantilla de Lotus Notes en el nivel corporativo para que exponga el código y los elementos de interfaz de usuario necesarios para ofrecer la interfaz con el Notes Email Integration client.

El procedimiento siguiente explica cómo descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand.

Para descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand

1. Haga clic en el enlace Formación y soporte en la esquina superior derecha de cualquier página e inicie la sesión en Mi soporte de Oracle.

   Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo.
2. En la página Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, en el enlace para descargar los archivos de Oracle Notes Email Integration On Demand para la versión correspondiente de Oracle CRM On Demand.

Instalación de Notes Email Integration Client

Para instalar el Notes Email Integration client, debe ejecutar un programa de instalación que ejecuta, a su vez, un asistente de InstallShield. Este asistente instala y registra el Notes Email Integration client que agrega los siguientes botones a las vistas de carpeta y mensaje en Lotus Notes:

- Agregar a Oracle CRM On Demand. Este botón se muestra en las vistas de las carpetas Bandeja de entrada y Elementos enviados.
- Enviar y agregar a Oracle CRM On Demand. Este botón se muestra en las vistas Nuevo mensaje y Responder mensaje.

Antes de comenzar la instalación del Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client utiliza un servidor de enrutamiento para recuperar de forma dinámica la dirección URL de la instancia del usuario. Asegúrese de que dispone de configuración de enrutador para que funcione con la instalación de Notes Email Integration client. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.
- Consulte al administrador de Oracle CRM On Demand para saber si se ha activado el Notes Email Integration client en la compañía. El administrador de Lotus Notes de la compañía deberá realizar algunas modificaciones en la plantilla corporativa de Lotus Notes para activar el Notes Email Integration client antes de poder utilizar este módulo.

  PRECAUCIÓN: no intente instalar EL Notes Email Integration client hasta que esté seguro de que está activado en la compañía. De hacerlo, deberá desinstalar y volver a instalar EL Notes Email Integration client para poder utilizarlo.
- Para descargar el paquete de instalación del Notes Email Integration client, haga clic en el enlace Formación y soporte en la esquina superior derecha de cualquier página para abrir el centro de asistencia y formación. En dicha página, haga clic en el enlace Conocimiento y formación y, a continuación, inicie sesión en Mi soporte de Oracle. En la página Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, descargue el paquete de instalación.
- Asegúrese de que el equipo cumple los requisitos del sistema especificados para Oracle Notes Email Integration On Demand en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo comprobar los requisitos del sistema, consulte el sitio web de Oracle CRM On Demand.

Para instalar Notes Email Integration client

1. Salga de Lotus Notes y cierre todas las ventanas abiertas.

2 Obtenga el archivo de instalación del Notes Email Integration client del administrador de Oracle CRM On Demand y guárdelo en su escritorio.

3 En el escritorio, ejecute el archivo de instalación y siga las instrucciones para completar la instalación.

Desinstalación de Oracle Outlook Email Integration On Demand o Oracle Notes Email Integration On Demand

Puede desinstalar Oracle Outlook Email Integration On Demand u Oracle Notes Email Integration On Demand en cualquier momento mediante la utilidad Agregar o quitar programas de Microsoft Windows.

Agregar información de correo electrónico a Oracle CRM On Demand

Al agregar mensajes de correo electrónico a Oracle CRM On Demand, el tamaño de archivo total del correo electrónico más el archivo adjunto no puede superar los 5 megabytes (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand no admiten archivos comprimidos como adjuntos, por ejemplo, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

NOTA: Al abrir o crear mensajes de correo electrónico en Outlook 2007, los botones de CRM On Demand se muestran en la cinta del grupo de CRM On Demand en la ficha de mensaje.

Para agregar información de correo electrónico

1 Resalte o abra el correo electrónico que desee agregar a Oracle CRM On Demand.

2 En Microsoft Outlook, haga clic en Agregar a CRM On Demand. En Lotus Notes, haga clic en Agregar a Oracle.

3 En la ventana Iniciar sesión, escriba la dirección de correo electrónico y la contraseña que utiliza normalmente para acceder a Oracle CRM On Demand.

   NOTA: sólo es necesario iniciar una sesión por cada sesión de Outlook o Notes; no tiene que volver a iniciar una sesión hasta que cierre Outlook o Notes. Los datos que se envían y reciben en Oracle CRM On Demand del Outlook Email Integration client o el Notes Email Integration client siempre están cifrados por motivos de seguridad.

4 Para vincular automáticamente mensajes de correo electrónico durante esta sesión con los nombres de contacto de los campos Para, CC y De, seleccione Sí en Asociación automática.

   Al utilizar Asociación automática, la aplicación buscará los mensajes de correo electrónico en Oracle CRM On Demand y agregará este correo electrónico como una tarea finalizada. Si no se encuentra ninguna coincidencia, aparecerá la ventana para que realice la búsqueda y vincule el correo electrónico a los registros manualmente.

5 Haga clic en el botón Iniciar sesión.

   La aplicación busca registros en Oracle CRM On Demand y muestra los resultados en la ventana Crear una tarea, como se describe en la tabla siguiente.

Esta área	Contiene estos registros
Registros seleccionados	Inicialmente, esta área muestra los registros de contacto cuyas direcciones de correo electrónico en Oracle CRM On Demand coinciden con las de los campos Para, CC y De de los mensajes de correo. Puede mover registros de otras áreas de esta ventana a Registros seleccionados. Cuando hace clic en Guardar en esta ventana, la aplicación guarda el correo electrónico en todos los registros de esta área y en los registros de cuentas enlazados a ellos.

Esta área	Contiene estos registros
	NOTA: un contacto debe tener un registro de cuenta enlazado para poder guardar en él este mensaje de correo electrónico.
Destinatarios de correo electrónico no encontrados	Esta área muestra los nombres que aparecen en los campos Para o CC del mensaje de correo electrónico y que no se pueden asignar a contactos existentes en Oracle CRM On Demand.
Registros relacionados	Esta área muestra los registros de Oracle CRM On Demand vinculados a registros de contactos correspondientes a los destinatarios de correo electrónico; por ejemplo, de oportunidades.

6 Desde la ventana Crear una tarea puede realizar las acciones siguientes:

Para	Realice estos pasos
Agregar tareas o citas de seguimiento a Oracle CRM On Demand	1 En el área Opciones después de guardar, active la casilla de verificación Crear una tarea nueva o Crear una cita nueva. 2 A continuación, haga clic en Guardar. 3 En el formulario Nueva tarea o Nueva cita, actualice la información y guarde el registro.
Añadir una oportunidad o una solicitud de servicio nueva enlazada a un destinatario de correo electrónico	1 En el área Registros seleccionados, haga clic con el botón secundario del mouse en el nombre del destinatario de correo electrónico. 2 Seleccione Añadir nueva oportunidad a On Demand o Añadir nueva solicitud de servicio a On Demand. 3 Actualice la información en el formulario Nueva oportunidad o Nueva solicitud de servicio. 4 A continuación, haga clic en Guardar.
Añadir el destinatario de correo electrónico como un contacto o una oportunidad potencial	1 En el área Destinatarios de correo electrónico no encontrados, haga clic con el botón secundario del mouse en el nombre del destinatario de correo electrónico. 2 Seleccione Añadir a On Demand (en el caso de un nuevo registro de contacto) o Añadir nueva oportunidad potencial a On Demand (para un nuevo registro de oportunidad potencial). 3 Actualice la información en el formulario Nuevo contacto o Nueva oportunidad potencial. 4 A continuación, haga clic en Guardar.

	El nombre del destinatario del correo electrónico se desplazará al área Registros seleccionados de la ventana.
Agregar este correo electrónico como una tarea finalizada	1 Asegúrese de que aparece un registro en el área Registros seleccionados. 2 A continuación, haga clic en Guardar. El correo electrónico se guardará como una tarea finalizada enlazada a cada registro del área Registros seleccionados, junto con las cuentas enlazadas a dichos registros. Se utilizarán los valores predeterminados que aparecen en Detalles de la actividad, a menos que los actualice.
Vincular este correo electrónico a otro registro	1 En la ventana Crear una tarea, haga doble clic en los registros encontrados para moverlos al área Registros seleccionados. 2 (Opcional) Actualice los valores predeterminados en el área Detalles de la actividad. 3 A continuación, haga clic en Guardar. Este correo electrónico se guardará como una tarea enlazada a los registros seleccionados con los valores que se muestran en el área Detalles de la actividad.
Quitar el registro del área Registros seleccionados	■ Haga doble clic en el registro. Se moverá a la parte izquierda de la ventana, por lo que no estará enlazado a este correo electrónico.
Buscar en Oracle CRM On Demand contactos, cuentas, oportunidades, oportunidades potenciales o solicitudes de servicio adicionales	1 En la lista desplegable Buscar, seleccione el tipo de registro. 2 Escriba el nombre que desee buscar. 3 Haga clic en Enviar. Los registros que coincidan con el nombre aparecerán en el área Resultados de la búsqueda.
Actualizar un registro	1 Haga clic con el botón secundario del mouse en el registro. 2 Seleccione Editar. 3 Actualice la información en el formulario Editar. 4 A continuación, haga clic en Guardar.
Actualizar una dirección de correo electrónico en Oracle CRM On Demand desde este correo electrónico	1 En el área Resultados de la búsqueda, haga clic con el botón secundario del mouse en el registro. 2 Seleccione Asociar dirección de correo electrónico.

	3 En la ventana Asociar contacto con destinatario, seleccione la dirección de correo electrónico actualizada en la lista desplegable. 4 A continuación, haga clic en Guardar. La nueva dirección de correo electrónico aparecerá en el registro del contacto.
Ver información de registro, como el nombre del registro, su dirección de correo electrónico y nombres de registros relacionados	■ Mueva el mouse por el registro y déjelo allí hasta que aparezca la ayuda flotante con esta información.

Para enviar un mensaje de correo electrónico y agregarlo a Oracle CRM On Demand

1. En Microsoft Outlook, haga clic en Nuevo en la barra de herramientas. En Lotus Notes, haga clic en el botón Nuevo mensaje o Responder.
2. (Opcional) Agregue destinatarios de correo electrónico desde los registros de contactos de Oracle CRM On Demand:
   a. En la ventana Mensaje, escriba un nombre en el campo Buscar en CRM On Demand.
   b. Pulse Intro.
      Una ventana mostrará los contactos encontrados en Oracle CRM On Demand.
   c. Seleccione una de estas opciones: Para, CC o CCC.
   d. Haga clic en Seleccionar.

   NOTA: Si introduce una dirección de correo electrónico de más de 100 caracteres, el cliente de Integración de correo electrónico de Outlook ignora esa dirección de correo electrónico y la tarea no se añade a Oracle CRM On Demand.
3. Introduzca información adicional, como haría normalmente para enviar un mensaje de correo electrónico.

   NOTA: cuando se utiliza Oracle Outlook Email Integration On Demand, debe cargar las imágenes como un archivo adjunto a un correo electrónico. Si incrusta una imagen en un correo electrónico con esta integración, dicha imagen se excluirá del correo electrónico.
4. Realice una de las siguientes acciones:
   - En Microsoft Outlook, haga clic en Enviar y agregar a CRM On Demand.
   - En Lotus Notes, haga clic en Enviar y agregar a Oracle.

   Cuando haga clic en Guardar, el mensaje de correo electrónico se enviará a los destinatarios que haya seleccionado y se guardará de acuerdo con la información especificada en la ventana Crear una tarea.

Uso de Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office se compone de los siguientes archivos de plantilla descargables:

- Combinación de correspondencia para Word
- Informes y análisis para Excel
- Asistente de segmentación

Estos archivos de plantilla insertan barras de herramientas especiales en Microsoft Word y Microsoft Excel. Con estas barras de herramientas, puede manipular los datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Word o Excel para crear correo directo, correo electrónico masivo, informes sin conexión refrescables y listas de contactos (llamadas segmentos) para su uso en campañas de marketing.

En las siguientes secciones se describe cómo utilizar las plantillas de Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- Usar Combinar correspondencia para Word (en la página 854). Describe la barra de herramientas On Demand Integration en Microsoft Word, proporciona información sobre cómo abrir correctamente las plantillas de combinación de correspondencia para Word y explica cómo crear un correo directo o correo electrónico masivo en Microsoft Word con datos de Oracle CRM On Demand.
- Usar informes y análisis para Excel (en la página 858). Describe la barra de herramientas On Demand Integration en Microsoft Excel, proporciona información en segundo plano sobre la creación de informes usando la plantilla de informes y análisis para Excel, y describe cómo ejecutar informes existentes y crear nuevos informes con la plantilla de informes y análisis para Excel.
- Uso del Asistente de segmentación (en la página 861). Describe la barra de herramientas Generador de destino en Microsoft Excel, proporciona información en segundo plano sobre tipos de segmento y describe cómo crear, actualizar y exportar segmentos.

NOTA: Para usar Oracle CRM On Demand Integration for Office, el administrador debe haber habilitado los servicios web en Oracle CRM On Demand.

NOTA: No se admiten las redes que se benefician de proxies no autenticados.

Usar Combinar correspondencia para Word

Mediante Combinar correspondencia para Word, puede descargar los datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Word para crear correo ordinario o correo electrónico masivo. Antes de hacerlo, debe configurar las plantillas de Combinar correspondencia para Word.

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word (en la página 855)
- Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word (en la página 856)
- Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word (en la página 856)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word (en la página 854)

Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word

Combinar correspondencia para Word incluye la barra de herramientas On Demand Integration, que se utiliza para crear combinaciones de correo con datos de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Si utiliza Microsoft Office 2007, la barra de herramientas On Demand Integration se encontrará disponible en la ficha de complementos. Al hacer clic en dicha ficha, se mostrarán todas las opciones de On Demand Integration.

En la tabla siguiente se describen las opciones disponibles en la barra de herramientas On Demand Integration de Combinar correspondencia para Word.

Opción de la barra de herramientas	Descripción
1. Obtener datos de On Demand	Permite iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y descargar datos en Microsoft Word. Las opciones son: Contactos, Pistas, Cuentas, Oportunidades, Solicitudes de servicio y Usar lista guardada. Al seleccionar la opción Usar lista guardada se puede seleccionar un origen de datos ya existente en su máquina como lista.
2. Restringir destinatarios	Permite seleccionar los destinatarios entre los datos descargados con los que desea mantener correspondencia.
3. Restringir mensaje	Incluye las opciones siguientes: ■ **Autotexto.** Permite insertar campos predeterminados en el mensaje. Por ejemplo, puede insertar una línea de cierre en cada mensaje mediante la opción Autotexto. ■ **Insertar campo de Oracle**. Permite insertar campos desde el registro de Oracle CRM On Demand en el mensaje. Por ejemplo, puede seleccionar insertar Nombre_Completo en el saludo de cada mensaje.
4. Vista previa	Permite obtener una vista previa de cada mensaje. Puede utilizar las flechas para desplazarse por cada uno.
5. Imprimir o enviar mensaje	Permite combinar los datos en la plantilla e imprimirlos, combinarlos en un documento de Word aparte o combinarlos en mensajes de correo electrónico con direcciones individuales y enviarlos.
6. Registrar como actividad de On Demand	Permite crear una actividad en Oracle CRM On Demand como registro de la correspondencia. Esta actividad individual se asocia a cada destinatario del mensaje. El texto de la plantilla se envía automáticamente insertado en la descripción de esta actividad.

Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word

La plantilla de combinación de correspondencia para Word agrega la barra de herramientas de integración de On Demand a Microsoft Word. El siguiente procedimiento describe cómo descargar la plantilla.

Para descargar la plantilla de combinación de correspondencia para Word

1. Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand e inicie sesión en My soporte de Oracle.

   Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo.
2. En la página de conocimientos de Mi soporte de Oracle, haga clic en el enlace Descargas y, a continuación, en el enlace para descargar la plantilla de combinación de correspondencia para Word de Oracle.
3. Siga las instrucciones que se proporcionan en la página web para descargar la plantilla.

Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word

La barra de herramientas de Combinar correspondencia para Word (barra de herramientas On Demand Integration) se encuentra adjunta a cada archivo de plantilla. El siguiente procedimiento explica cómo crear una plantilla de Combinar correspondencia para Word mediante la barra de herramientas On Demand Integration. Al usar esta barra de herramientas para crear plantillas de Combinar correspondencia para Word, puede asegurarse de que los datos de Oracle CRM On Demand serán compatibles con la personalización que incruste en la plantilla.

Acerca de la apertura de plantillas de Combinar correspondencia para Word

Para comprobar que la barra de herramientas Combinar correspondencia para Word se halla adjunta a cualquier plantilla que cree o modifique, deberá abrir siempre los archivos de plantilla originales. Para asegurarse de haber abierto el archivo de plantilla original, compruebe la barra de título. El nombre del documento debe tener la extensión de nombre de archivo .dot.

NOTA: no haga doble clic en el archivo para abrirlo, ya que con esta acción sólo se abre un documento de Word nuevo basado en el archivo de plantilla. Si guarda cualquier cambio mientras está en ese modo, estará guardando un documento de Word normal sin la barra de herramientas On Demand Integration adjunta.

Para crear o modificar plantillas de Combinar correspondencia para Word

1. Haga clic con el botón derecho en la plantilla de Combinar de correspondencia para Word que haya descargado y guardado localmente, y seleccione Abrir.

   El archivo se abrirá en Microsoft Word.
2. Cree una correspondencia típica mediante la barra de herramientas On Demand Integration y la funcionalidad de Word.

   Puede restringir los destinatarios, insertar campos de Oracle CRM On Demand, obtener una vista previa, etc. Para conocer detalles específicos acerca de cómo crear una correspondencia mediante la barra de herramientas, consulte Crear correo directo o correo masivo con Combinar correspondencia para Word (consulte Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word en la página 856).
3. Antes de guardar la plantilla, cancele el enlace con el origen de datos de la plantilla del siguiente modo:
   a. Haga clic en el botón Configuración del documento principal en la barra de herramientas Combinar correspondencia para Word.
   b. En el cuadro de diálogo Tipo de documento principal, seleccione el botón de opción Documento normal de Word.

      NOTA: Si la barra de herramientas Combinar correspondencia de Microsoft Word no está visible, acceda a ella haciendo clic en Ver, Barras de herramientas y, a continuación, en Combinar correspondencia en la barra de menús de Word. Si trabaja con Microsoft Office 2007, haga clic en la ficha Correo y, a continuación, en Iniciar combinación de correo.

      PRECAUCIÓN: si guarda y publica una plantilla antes de desconectar el origen de datos, el archivo intentará conectarse al origen de datos de la máquina local cuando se utilice.
4. Realice una de las siguientes acciones:
   - Si va a guardar una plantilla nueva, seleccione Archivo y, a continuación, Guardar como.
   - Si va a guardar cambios en una plantilla existente, seleccione Archivo y, a continuación, Guardar.

Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word

Mediante Combinar correspondencia para Word, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand y combinarlos con un documento de Word. En el procedimiento siguiente se utilizan contractos como ejemplo, pero

también se pueden crear combinaciones de correo con datos de Oracle CRM On Demand de oportunidades potenciales, cuentas, oportunidades y solicitudes de servicio, o bien utilizar una lista de destinatarios guardada localmente.

NOTA: el número máximo de registros que se pueden descargar es 4000.

Para crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word

1. Abra el archivo de plantilla de Word que desea utilizar para el correo ordinario.
2. En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Obtener datos de On Demand y, a continuación, en Contactos.
3. En el cuadro de diálogo Oracle On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
4. En el cuadro de diálogo Definir lista, haga lo siguiente:
   a. En la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar en Word.

      Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).
   b. En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar. Se puede seleccionar un máximo de 40 campos.

      El sistema explorará la plantilla actual y seleccionará automáticamente cada uno de los campos necesarios. Puede seleccionar campos adicionales que insertar en la plantilla para personalizar más la comunicación.

      NOTA: también debe seleccionar campos adicionales de información que pueden ser necesarios para enviar la comunicación. Por ejemplo, si va a enviar correo electrónico masivo, debe incluir la dirección de correo electrónico en el archivo de destinatarios.
   c. Haga clic en Aceptar.
5. En el cuadro de diálogo Guardar lista, seleccione una de las opciones siguientes:
   a. Para guardar la lista localmente para un uso posterior, haga clic en Sí. En el cuadro de diálogo Guardar como, rellene los campos adecuados y, a continuación, haga clic en Guardar.
   b. Si tiene pensado utilizar la lista sólo una vez, haga clic en No y, a continuación, en Aceptar. Al seleccionar esta opción, automáticamente se guarda la lista de destinatarios como archivo temporal que se eliminará tras utilizarlo.
6. En el cuadro de diálogo Destinatarios de combinación de correo, haga lo siguiente:
   - Desactive las casillas de verificación para quitar destinatarios de esta correspondencia.
   - Active las casillas de verificación para incluir destinatarios en esta correspondencia.

   Cuando haya finalizado de editar destinatarios, haga clic en Aceptar.

   NOTA: Puede volver a abrir el cuadro de diálogo Destinatarios de combinación de correo haciendo clic en Restringir destinatarios en la barra de herramientas On Demand Integration.
7. Haga clic en Restringir mensaje para insertar campos de Oracle CRM On Demand o texto automático en el documento de Word. Para obtener más información sobre el botón Restringir mensaje, consulte Usar Combinar correspondencia para Word (en la página 854).
8. Haga clic en Presentación preliminar y utilice los botones de flecha para desplazarse por los mensajes y ver cómo aparecerán cuando se impriman o se envíen por correo electrónico.

   Para obtener más información sobre el botón Vista previa, consulte Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word (en la página 854).
9. Haga clic en Imprimir o enviar mensaje y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:
   a. Para enviar a otro documento de Word, seleccione Combinar en documento.

b Para imprimir, seleccione Combinar en impresora.

c Para distribuir como correo electrónico masivo, seleccione Enviar como correo electrónico.

d Para distribuir como fax masivo, seleccione Enviar como fax.

NOTA: para distribuir correspondencia como fax masivo, primero debe configurar Microsoft Office. Para obtener más información, busque “fax” en los archivos de ayuda de Microsoft Office.

10 (Opcional) Haga clic en Registrar como actividad de On Demand para crear una única actividad de Oracle CRM On Demand que se asociará a todos los contactos seleccionados para la combinación de correo. El campo Descripción de la actividad se rellena automáticamente con el texto de la plantilla. En el cuadro de diálogo Tareas, rellene los campos adecuados y, a continuación, haga clic en Guardar.

Usar informes y análisis para Excel

Mediante Informes y análisis para Excel, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand en Microsoft Excel y trabajar con ellos para crear informes. Está sección incluye los siguientes temas:

- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel (consulte Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel en la página 858)
- Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel (en la página 858)
- Descargar la plantilla de informes y análisis para Excel (consulte Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel en la página 859)
- Crear informes mediante Informes y análisis para Excel (en la página 859)

Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel

Informes y análisis para Excel incluye la barra de herramientas On Demand Integration, que se utiliza para crear informes con los datos de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Si utiliza Office 2007, la barra de herramientas On Demand Integration se encontrará disponible en la ficha de complementos. Al hacer clic en dicha ficha, se mostrarán todas las opciones de On Demand Integration.

En la tabla siguiente se describe la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel.

Opción de la barra de herramientas	Descripción
Configurar informe de On Demand	Permite iniciar sesión en Oracle CRM On Demand y descargar datos en Excel.
Actualizar informe de On Demand	Actualiza los datos que se están viendo en Excel con los datos más recientes disponibles obtenidos de Oracle CRM On Demand.

Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel

Con Informes y análisis para Excel, puede descargar datos de Oracle CRM On Demand y manipularlos en Microsoft Excel. Cuando hace clic en Configurar informe de On Demand en la barra de herramientas On Demand Integration de Informes y análisis para Excel, se muestra el cuadro de diálogo Configurar informes. Con el cuadro de diálogo Configurar informes, puede editar informes existentes, crear nuevos informes o eliminar informes existentes. En la tabla siguiente se describen las opciones disponibles en el cuadro de diálogo Configurar informes.

Botón	Comentarios
Editar informe	Haga clic para modificar la configuración de filtros y campos incluidos en el informe seleccionado.
Nuevo informe	Haga clic para crear un informe personalizado para el tipo de registro seleccionado. Puede establecer criterios de filtro en cada uno de los campos estándar o personalizados de ese tipo de registro. Para obtener información sobre cómo establecer criterios de filtro en listas, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).
Quitar informe	Haga clic para quitar un informe del libro de trabajo de Excel.
Ejecutar informe	Haga clic para ejecutar el informe actualmente seleccionado. Después de ejecutarse, el informe se añade como una nueva hoja de trabajo en el libro de trabajo.
Salir	Haga clic para salir del cuadro de diálogo Configurar informes.

Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel

La plantilla de informes y análisis para Excel agrega la barra de herramientas de integración de Oracle CRM On Demand a Microsoft Excel. El siguiente procedimiento describe cómo descargar la plantilla.

Para descargar la plantilla de informes y análisis para Excel

1. Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand.
2. Haga clic en la ficha Soporte.
3. Haga clic en Inicio de sesión en Mi soporte de Oracle.
4. Haga clic en Iniciar sesión e introduzca sus credenciales de inicio de sesión.
5. En el campo Buscar en Base de conocimiento, introduzca 1800044.1 e inicie la búsqueda.
6. Haga clic en el enlace Plantilla de informes y análisis para Excel de Oracle.
7. Siga las instrucciones que se proporcionan en la página Web para descargar la plantilla (archivo ZIP).
8. Descomprima el archivo ZIP en un directorio local.

Crear informes mediante Informes y análisis para Excel

Esta sección contiene los temas siguientes:

- Ejecución de informes existentes
- Creación de informes nuevos

Ejecución de informes existentes

El siguiente procedimiento describe cómo ejecutar un informe existente utilizando Informes y análisis para Excel. También incluye un paso opcional que describe cómo editar un informe existente. Tras ejecutar el informe, puede trabajar con los datos en su libro de trabajo. Puede crear tablas dinámicas, gráficas dinámicas, diagramas y gráficas, y calcular campos a partir de la información incluida en sus hojas de trabajo del informe.

NOTA: al agregar tablas dinámicas, gráficas dinámicas, gráficas y diagramas, debe crearlas en nuevas hojas de trabajo; de lo contrario, al actualizar los informes se pueden sobrescribir.

Para ejecutar informes existentes

1. Abra el archivo de plantilla de Excel.
2. En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Configurar informe de On Demand.
3. En el cuadro de diálogo CRM On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
4. En el cuadro de diálogo Configurar informes, en la lista desplegable Seleccionar tipo de registro, seleccione el tipo de registro que desea para el informe. Las opciones son:
   - Cuenta
   - Contacto
   - Oportunidad
   - Oportunidad potencial
   - Solicitud de servicio
   - Solución
   - Unidad familiar
   - Objeto personalizado 1
   - Objeto personalizado 2
   - Destinatario de la campaña
   - Objeto personalizado 1 Cuentas
   - Objeto personalizado 1 Oportunidades
   - Objeto personalizado 2 Cuentas
   - Objeto personalizado 2 Oportunidades

   Los informes disponibles para el tipo de registro seleccionado aparecen en la lista Informes disponibles. Puede editar un informe existente, eliminar un informe existente o crear nuevos informes. Para obtener más información sobre el cuadro de diálogo Configurar informes, consulte Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel (en la página 858). Para obtener más información sobre la creación de informes nuevos, consulte Creación de informes nuevos en este tema.
5. Seleccione un informe existente en la lista Informes disponibles.
6. (Opcional) Haga clic en Editar informe para modificar la configuración de filtros y campos incluidos en el informe actualmente seleccionado.
   a. En el cuadro de diálogo Definir informe, en la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar.

      Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).
   b. En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar y haga clic en Aceptar.

      NOTA: puede seleccionar hasta 100 campos para incluirlos en un informe.
7. Haga clic en Ejecutar informe.

   Los datos solicitados se insertan en el libro de trabajo de Excel como una nueva hoja de trabajo etiquetada con el nombre del informe.
8. Haga clic en Salir en el cuadro de diálogo Configurar informes para comenzar a editar los datos en Excel.
9. Haga clic en Actualizar informe de On Demand para actualizar los datos que está editando en Microsoft Excel con los datos más recientes de Oracle CRM On Demand.

   NOTA: al hacer clic en Actualizar informe de On Demand, cada hoja de trabajo del informe en el libro de trabajo se sobrescribe con la información más reciente de Oracle CRM On Demand.

Creación de informes nuevos

El siguiente procedimiento describe cómo crear y ejecutar un nuevo informe utilizando Informes y análisis para Excel.

Para crear informes nuevos

1. Abra el archivo de plantilla de Excel que desea utilizar para crear el informe.
2. En la barra de herramientas On Demand Integration, haga clic en Configurar informe de On Demand.
3. En el cuadro de diálogo CRM On Demand: Iniciar sesión, rellene los campos adecuados y haga clic en Iniciar sesión para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand.
4. En el cuadro de diálogo Configurar informes, en la lista desplegable Seleccionar tipo de registro, seleccione el tipo de registro que desea utilizar para el informe. Las opciones son: Cuenta, Contacto, Oportunidad potencial, Oportunidad, Solicitud de servicio o Solución.

   Los informes disponibles para el tipo de registro seleccionado aparecen en la lista Informes disponibles.
5. Haga clic en Nuevo informe para crear su propia consulta.

   NOTA: la creación de un informe nuevo permite crear un informe personalizado para el tipo de registro seleccionado. Puede establecer criterios de filtro en cada uno de los campos estándar o personalizados de ese tipo de registro.
6. En el cuadro de diálogo Definir informe, haga lo siguiente:
   a. En la ficha Filtros, defina los criterios para los datos que desea descargar.

      Para obtener más información sobre la creación de filtros, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).
   b. En la ficha Campos, seleccione los campos determinados de información que desea descargar y haga clic en Aceptar.

      NOTA: puede seleccionar hasta 100 campos para incluirlos en un informe.
7. En el cuadro de diálogo Guardar informes, introduzca un nombre para este informe en el campo Nombre del informe para su uso en el futuro y, a continuación, haga clic en Guardar.
8. En el cuadro de diálogo Configurar informes, seleccione el informe que acaba de crear y haga clic en Ejecutar informe.

   El informe creado aparece como una hoja de trabajo en Excel etiquetada con el nombre indicado.
9. Tras agregar todos los informes necesarios, haga clic en Salir para cerrar el cuadro de diálogo Configurar informes y comience a trabajar con los datos de la hoja de trabajo.
10. Haga clic en Actualizar informe de On Demand para actualizar los datos que está editando en Microsoft Excel con los datos más recientes de Oracle CRM On Demand.

    Al hacer clic en Actualizar informe de On Demand se actualiza cada hoja de trabajo del informe en el libro de trabajo.

Uso del Asistente de segmentación

Con el Asistente de segmentación, se pueden definir segmentos de contacto en función de varios tipos de registro. Un segmento es una lista de contactos de Oracle CRM On Demand. Está sección incluye los siguientes temas:

- Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación (en la página 862)
- Acerca del Asistente de segmentación (en la página 862)
- Descarga del Asistente de segmentación (en la página 863)
- Creación de segmentos (en la página 863)
- Carga de segmentos (en la página 865)
- Exportación de segmentos (en la página 865)

Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación

El Asistente de segmentación contiene la barra de herramientas Generador de destino, que se utiliza para crear segmentos de contacto con los datos de Oracle CRM On Demand.

En la siguiente tabla se describe la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación.

Opción de la barra de herramientas	Descripción
Gestionar segmentos	Permite crear y actualizar segmentos con datos de Oracle CRM On Demand, y exportar segmentos como archivos CSV.
Refrescar segmento	Actualiza los datos que se visualizan en Microsoft Excel con los datos más recientes disponibles de Oracle CRM On Demand.
Cargar segmentos	Carga la lista de segmentos del Asistente de segmentación en Oracle CRM On Demand.

Acerca del Asistente de segmentación

Puede utilizar el Asistente de segmentación para generar segmentos de contacto (es decir, listas de contactos) basados en una combinación de campos de cuenta, de contacto, de oportunidad y solicitud de servicio de Oracle CRM On Demand. Los segmentos resultantes son listas de clientes multidimensionales a los que dirigir campañas.

Es posible crear los siguientes tipos de segmento:

- **Segmento dinámico**. Los segmentos dinámicos se pueden actualizar siempre que sea necesario. Al refrescar un segmento dinámico, los filtros guardados con el segmento se vuelven a aplicar a los registros de Oracle CRM On Demand y el segmento se actualiza para incluir los nuevos registros. El nuevo segmento sobrescribe el segmento anterior.
- **Segmento estático**. Los segmentos estáticos se mantienen como una instantánea. Con un segmento estático, también se pueden seleccionar manualmente los contactos que incluir en la lista. Los segmentos estáticos no se pueden actualizar.
- **Segmento externo**. Los segmentos externos se basan en datos de un sistema u origen externos. El Asistente de segmentación busca los registros de Oracle CRM On Demand que coinciden con la lista externa de datos y devuelve los contactos enlazados.

Además, el Asistente de segmentación permite:

- Cargar segmentos como destinatarios de campañas en Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como archivos CSV

Escenario de uso del Asistente de segmentación

El equipo de marketing planea celebrar un evento en Alemania para ejecutivos del sector automovilístico. El evento permitirá que los ejecutivos de la compañía ultimen ciertas oportunidades activas y de considerable tamaño al final del trimestre.

Para generar un segmento que apoye esta necesidad de negocio, debe aplicar estos filtros:

- El valor de Cargo de contacto estará definido en Presidente.

- El valor de Ubicación de la cuenta estará definido en Alemania.
- El valor de Industria de la compañía estará definido en Automotriz.
- El valor de Etapas de venta de oportunidad estará definido en Oportunidad de negociación.
- Ingresos superiores a 1.000.000 de euros.

El segmento resultante es una lista de contactos de Oracle CRM On Demand que cumple los criterios definidos.

Por ejemplo, para ser incluido en la lista, un registro de contacto debe (además de tener el cargo de Presidente), estar vinculado a registros de cuentas y oportunidades que cumplan los criterios para dichos tipos de registro.

Descarga del Asistente de segmentación

El Asistente de segmentación contiene la barra de herramientas Generador de destino, que se utiliza para crear segmentos de contacto con los datos de Oracle CRM On Demand. El siguiente procedimiento describe cómo descargar el Asistente de segmentación (un archivo de Excel).

Para descargar el Asistente de segmentación

1. Haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de Oracle CRM On Demand e inicie sesión en My soporte de Oracle.

   Si ya dispone de una cuenta en Oracle.com, podrá iniciar sesión en Mi soporte de Oracle sin necesidad de registrarse. Si no posee una cuenta Oracle.com, deberá registrarse como usuario nuevo antes de iniciar sesión.
2. En la ficha Soporte , haga clic en Aplicaciones complementaras.
3. En la página Aplicaciones complementarias, haga clic en Asistente de segmentación.
4. Siga las instrucciones que se proporcionan en la página web para descargar el archivo.
5. Guarde el archivo en un directorio local.

Creación de segmentos

Al crear un segmento, primero se especifica el tipo de segmento que se desea crear. A continuación, se configuran los filtros para definir el segmento, se introduce un nombre para el segmento y se genera el segmento a partir de los registros de Oracle CRM On Demand.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un segmento.

Antes de comenzar. Asegúrese de que los valores de filtro que introduce coinciden con los de los registros que desea incluir en el segmento. Para obtener más información sobre las listas de filtros en Oracle CRM On Demand, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).

NOTA: El Asistente de segmentación no admite campos de lista de selección con posibilidad de selección múltiple.

Para crear un segmento

1. Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
2. En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
3. Si se solicita, seleccione alguna opción para activar macros.
4. Si se solicita, inicie sesión con la dirección y la contraseña de correo electrónico de Oracle CRM On Demand.
5. En la ventana Gestionar segmentos, haga clic en Nuevo.
6. En la ventana Nuevo segmento, seleccione el tipo de segmento:
   - **Dinámico.** Permite guardar los criterios para el segmento y refrescarlo con la última información de Oracle CRM On Demand.

- **Estático.** Permite filtrar inicialmente una lista de contactos y, a continuación, elegir de forma selectiva qué contactos incluir en el segmento.
- **Externo.** Permite utilizar una lista externa de datos (archivo CSV externo) para recuperar una lista de contactos de Oracle CRM On Demand. Este tipo de segmento permite basar los segmentos en un archivo de terceros que se haya adquirido o extraído de otros sistemas de datos internos.

  El Asistente de segmentación genera el segmento haciendo coincidir los registros de Oracle CRM On Demand con los registros del archivo CSV. Puede especificar qué campos desea utilizar al hacer coincidir registros.

7 (Sólo tipos de segmentos dinámicos o estáticos) Configure los filtros para aplicarlos a los distintos tipos de registro en la ventana Establecer filtros de segmentos.

NOTA: los valores de filtro de campos numéricos se deben especificar sin utilizar separadores para los millares y con una coma (,) como separador decimal. Por ejemplo, especifique 1000,50 para mil y cincuenta céntimos en un campo de moneda.

a Haga clic en la ficha correspondiente al tipo de registro del primer filtro.

Al definir filtros para un tipo de registro cualquiera, los contactos vinculados a los registros que cumplen esos criterios se incluyen en el segmento.

b Seleccione el campo, la condición y el valor de filtro para definir el primer filtro.

c Repita los pasos a y b hasta que haya definido todos los filtros de este segmento.

d Haga clic en Guardar segmento.

8 (Sólo tipo de segmentos externo) Configure el segmento de la siguiente forma:

a En la ventana Lista externa, especifique el tipo de registros que contiene la lista externa y si desea aplicar los filtros de contacto adicionales.

b En la ventana Buscar lista externa, seleccione el archivo CSV.

c En la ventana Lista externa, seleccione los campos que desea que utilice el Asistente de segmentación para determinar coincidencias entre el archivo CSV y los campos de Oracle CRM On Demand, a continuación, asigne los campos del archivo CSV a los campos correspondientes de Oracle CRM On Demand y haga clic en Guardar.

9 En la ventana Guardar segmento, especifique un nombre para el segmento y haga clic en Guardar.

El Asistente de segmentación genera una lista de contactos de registros que cumple todos los criterios configurados. La lista aparece en una hoja de trabajo recién creada con la etiqueta que ha utilizado como nombre de segmento.

NOTA: Cuando el Asistente de segmentación genera el segmento, devuelve solamente los registros a los que tiene acceso en Oracle CRM On Demand.

10 (Opcional, sólo los segmentos estáticos) Seleccione o deseleccione contactos en la ventana Miembros de lista y haga clic en Guardar.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar un segmento dinámico.

NOTA: Al actualizar un segmento dinámico, el segmento se sobrescribe y no se puede restaurar.

Para actualizar un segmento dinámico

1 Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).

2 En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Actualizar segmento.

3 En la ventana Actualizar segmentos dinámicos, seleccione el segmento.

4 Haga clic en Refrescar.

El procedimiento siguiente describe cómo actualizar un segmento dinámico o estático.

Para actualizar un segmento dinámico o estático

1. Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
2. En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
3. Seleccione el segmento dinámico o estático que desea actualizar.
4. Haga clic en Editar.
5. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para los segmentos estáticos, seleccione o deseleccione contactos en la ventana Seleccionar miembros de segmentos.
   - Para los segmentos dinámicos, actualice los filtros.
6. Haga clic en Guardar.

El Asistente de segmentación genera los segmentos con los criterios recién definidos.

Carga de segmentos

Los segmentos creados en el Asistente de segmentación se pueden cargar en Oracle CRM On Demand. Al cargar un segmento, Oracle CRM On Demand vincula los contactos de la lista a una campaña de Oracle CRM On Demand. Los contactos aparecen en la sección Destinatarios de la página Detalles de la campaña.

El procedimiento siguiente explica cómo cargar un segmento en Oracle CRM On Demand.

Antes de comenzar. En Oracle CRM On Demand, cree una campaña que desee vincular al segmento.

Para cargar un segmento

1. Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
2. En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Cargar segmentos.
3. En la ventana Cargar segmentos:
   a. Seleccione los segmentos que desea cargar.
   b. Seleccione la campaña para este segmento.
   c. Seleccione el estado de entrega para los destinatarios que está cargando.

      El valor seleccionado aparece en la columna Estado de entrega de la sección Destinatarios de la página Detalles de la campaña.
   d. Haga clic en Cargar.

   NOTA: puede cargar un total de 10.000 destinatarios en una misma campaña.

Exportación de segmentos

Se pueden exportar segmentos como archivos CSV, que se pueden distribuir luego a terceros. El procedimiento siguiente describe cómo exportar segmentos.

Para exportar un segmento

1. Abra el archivo de plantilla del Asistente de segmentación (Excel).
2. En la barra de herramientas Generador de destino, haga clic en Gestionar segmentos.
3. En la ventana Gestionar segmentos, seleccione el segmento que desea exportar y haga clic en Exportar.
4. Mueva los campos que desea incluir al área Campos seleccionados, ordénelos según desee y, a continuación, haga clic en Exportar.
5. En la ventana Guardar como, asigne un nombre al archivo y guárdelo en la ubicación deseada.

15 Datos analíticos

En la ficha Analytics, podrá:

- Crear análisis históricos y en tiempo real.
- Crear cuadros de mandos que muestren análisis.
- Acceder a un conjunto de análisis predefinidos.

NOTA: Para acceder a la ficha de datos analíticos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3.

Además, la funcionalidad de Analytics proporciona las siguientes funciones:

- Posibilidad de buscar análisis y cuadros de mandos.
- Funciones avanzadas, vistas y tipos de gráficos, y condiciones para análisis.
- Compatibilidad con análisis que se pueden consultar en dispositivos móviles y en exploradores que funcionen con sistemas operativos iOS.

NOTA: Los términos Informe y Análisis son equivalentes y se utilizan indiscriminadamente en este documento.

Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- Trabajar con la página inicial de Analytics (consulte Trabajar con la página inicial de Analytics en la página 867)
- Uso del catálogo (en la página 869)
- Gestión de favoritos (en la página 872)
- Creación de un filtro (en la página 876)
- Creación de una condición (en la página 877)
- Diseño de una acción (en la página 879)
- Diseño de un análisis (en la página 886)
- Cuadros de mandos (en la página 1181)

Trabajar con la página inicial de Analytics

La página inicial de Analytics es el punto de partida para trabajar con análisis y cuadros de mandos en el catálogo.

Haga clic en un tema para mostrar más información sobre el uso de las funciones de Analytics:

- Apertura de un análisis, cuadro de mandos, acción o condición (en la página 869)
- Uso del catálogo (en la página 869)
- Ejecución de análisis (en la página 869)
- Revisión de datos de informes (en la página 870)
- Impresión de análisis (en la página 870)
- Descarga de análisis (consulte Downloading Analyses en la página 870)

- Eliminación de análisis (en la página 872)
- Cambio de nombre de análisis (en la página 872)
- Gestión de favoritos (en la página 872)
- Copia y movimiento de objetos analíticos (en la página 874)
- Copiado de objetos de análisis de almacenamiento a producción (en la página 875)
- Creación de un filtro (en la página 876)
- Diseño de un filtro (en la página 876)
- Creación de una condición (en la página 877)
- Diseño de una condición (en la página 878)
- Diseño de una acción (en la página 879)
- Creación de una acción (en la página 880)
- Configuración de carpetas en análisis (en la página 882)
- Configuración de la visibilidad del usuario en carpetas compartidas de Analytics (consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics. en la página 883)
- Acerca de la programación de análisis y cuadros de mandos para la ejecución automática (en la página 886)
- Diseño de un análisis (en la página 886)
- Introducción a Analytics (en la página 896)
- Designación de análisis personalizados como públicos (en la página 1137)
- Creación de cuadros de mandos (en la página 1185)
- Edición de cuadros de mandos (en la página 1186)
- Creación de peticiones de datos de cuadros de mandos (en la página 1188)
- Trabajar con Mi cuadro de mandos (en la página 1188)
- Trabajar con libros de resumen (en la página 1203)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas (consulte About Visibility to Records in Analytics en la página 887)
- Acerca del calendario fiscal personalizado en análisis (en la página 895)
- Acerca de las limitaciones de análisis (consulte About Limitations in Analytics en la página 897)
- Cuadros de mandos predefinidos: Cuadro de mandos Cliente (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Cliente en la página 1201)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Efectividad de marketing (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de marketing en la página 1202)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Información general (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mando Información general en la página 1201)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Pipeline (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Pipeline en la página 1202)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Efectividad de ventas (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de ventas en la página 1202)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Servicio (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Servicio en la página 1203)

Apertura de un análisis, cuadro de mandos, acción o condición

La ficha Analytics proporciona varios métodos para abrir objetos analíticos existentes (análisis, acciones, cuadros de mandos, etc.). Estos métodos son:

- Menú **Abrir**. Despliegue el menú Abrir y seleccione del menú desplegable.
- Lista **Recientes**. En la lista Recientes de la ficha Analytics, se muestran todos los objetos analíticos a los que se ha accedido recientemente. Haga clic en el enlace Abrir que aparece debajo del objeto.
- Menú **Favoritos**. Despliegue el menú Favoritos para seleccionar los objetos analíticos que ha agregado a Mis favoritos.
- Menú **Catálogo**. Despliegue el menú Catálogo para acceder a todos los objetos analíticos.

Uso del catálogo

Puede utilizar la función de búsqueda para buscar objetos en el catálogo.

Para buscar objetos en la ficha Inicio

1. En el campo de búsqueda de la ficha Inicio, haga clic en la flecha hacia abajo y seleccione el tipo de objeto que desea buscar.
2. Coloque el cursor en el campo junto al campo de búsqueda y especifique el nombre completo o parte del objeto o la descripción.
3. Haga clic en Buscar para empezar la búsqueda. La página Catálogo se abrirá con los resultados que coinciden con los criterios de la búsqueda.

Utilice la función de la página Catálogo para especificar los criterios de búsqueda. Este método de búsqueda resulta útil cuando se sabe el nombre, la ubicación o el tipo del objeto.

Para buscar objetos en el catálogo

1. Haga clic en Catálogo.
2. En la página Catálogo, haga clic en Buscar.
3. En el panel Buscar, especifique los criterios de búsqueda. Tenga en cuenta las siguientes opciones:
   - **Búsqueda**: se mostrarán todos los objetos y carpetas cuyos nombres contengan los caracteres que escriba.
   - **Ubicación**: seleccione las carpetas en las que desea buscar. Los administradores y los usuarios con permisos administrativos pueden buscar en la carpeta raíz del catálogo.
   - **Tipo**: seleccione el tipo de objeto que desea buscar; por ejemplo, Condición o Filtro.
4. Haga clic en Buscar.

Se muestran las carpetas u objetos que cumplen los criterios de la búsqueda en el área Catálogo.

Ejecución de análisis

Aunque puede ver los análisis en varias páginas de la aplicación, la ficha Analytics proporciona un único punto de acceso a todos los análisis.

Para ejecutar un análisis

1. En la ficha Analytics, haga clic en Catálogo.

2 Navegue hasta un análisis.
3 Haga clic en Abrir en el análisis que se va a ejecutar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Impresión de análisis (en la página 870)
- Revisión de datos de informes (en la página 870)

Revisión de datos de informes

Los datos de informes se muestran en listas, tablas o gráficas. En muchos informes, puede seleccionar varias categorías para reorganizar los mismos datos desde una perspectiva diferente. Por ejemplo, puede mostrar sus cuentas agrupadas por región y después cambiar la selección para mostrar los mismos datos agrupados por sector.

En las listas y tablas, los valores nulos aparecen como campos vacíos, excepto los siguientes:

- Campos de ID, como ID de cuenta, ID de contacto, etc., donde aparecen como valores negativos
- Campos de nombres de registros, como Nombre de cuenta, Nombre completo del contacto, Nombre de objeto personalizado 1, etc., donde aparecen como *Sin especificar*

Impresión de análisis

SUGERENCIA: la impresión en modo horizontal optimiza la apariencia de los análisis.

Para imprimir en el Catálogo

1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Analytics.
2 Haga clic en Catálogo.
3 Navegue por las carpetas y seleccione un análisis.
4 Haga clic en el icono Impresora que aparece en la barra de iconos y seleccione PDF imprimible o HTML imprimible.

   En análisis se imprime en una nueva ficha de explorador web.

Para imprimir un informe desde análisis

1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Analytics.
2 Abra un análisis existente mediante la ficha Inicio, Catálogo o la lista Favoritos.
3 Despliegue el icono de la impresora que aparece en la barra de iconos y seleccione PDF imprimible o HTML imprimible.

   En análisis se imprime en una nueva ficha de explorador web.
4 Cierre la ventana del informe.

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.

Eliminación de análisis

No puede suprimir informes personalizados compartidos a menos que disponga del privilegio Administrar informes personalizados. No puede suprimir informes personalizados personales a menos que disponga del privilegio Gestionar informes personales.

Para eliminar informes que haya creado

1 En la ficha Analytics, haga clic en Catálogo.
2 Navegue hasta el análisis.
3 Para eliminar el análisis, haga clic con el botón derecho o despliegue el menú Más (en función del tipo de vista) y seleccione Eliminar.
4 En la solicitud, haga clic en Aceptar para confirmar que desea eliminar el análisis.

Cambio de nombre de análisis

No puede cambiar el nombre de los informes personalizados compartidos a menos que disponga del privilegio Administrar informes personalizados. No puede cambiar el nombre de los informes personalizados personales a menos que disponga del privilegio Gestionar informes personales.

Para cambiar el nombre de análisis que haya creado

1 En la ficha Analytics, haga clic en Catálogo.
2 Navegue hasta el análisis.
3 Para cambiar el nombre al análisis, haga clic con el botón derecho o despliegue el menú Más (en función del tipo de vista) y seleccione Cambiar nombre.
4 En la solicitud, especifique un nombre nuevo para el análisis.
5 Para mantener referencias (como cuadros de mandos) del nombre del análisis original, seleccione Mantener referencias del nombre anterior de este elemento.
6 Haga clic en Aceptar.

Gestión de favoritos

Utilice la función Favoritos para marcar los objetos del catálogo que consulta con regularidad o los que desee volver a ver en otro momento. Después de marcar los objetos como favoritos, puede utilizar el cuadro de diálogo Gestionar favoritos para organizarlos mediante la creación de categorías y la aplicación del orden que le resulte más cómodo. Puede acceder a una lista de los objetos marcados como favoritos, así como a cualquier categoría que haya creado haciendo clic en Favoritos.

Hay distintas formas de agregar un objeto a la lista Favoritos. Puede marcar como favoritos los objetos del catálogo que consulta con regularidad o los que desea volver a ver. Por ejemplo, puede que consulte con regularidad el análisis Loyal Customers en el catálogo. Marque el análisis como favorito. Después de agregar un objeto a la lista Favoritos, se actualiza el icono del objeto con una estrella dorada.

Para agregar un objeto a la lista Favoritos mediante la página Catálogo:

1 Diríjase a la página Catálogo y busque el objeto que desee agregar a la lista Favoritos.
2 Haga clic con el botón derecho en el objeto y seleccione Agregar a Favoritos. El objeto se agrega a la lista Favoritos y se agrega un icono de estrella al icono del objeto.

Para agregar un objeto a la lista Favoritos durante la visualización o edición del objeto:

1 Abra o edite el objeto.
2 Pase el cursor por Favoritos y haga clic en Agregar a Favoritos. El objeto se agregará a la lista Favoritos.

Acceso a los objetos favoritos

Después de etiquetar los objetos como favoritos, puede utilizar el menú Favoritos para mostrar la lista de favoritos, examinarla y seleccionar un objeto favorito.

Para acceder a los objetos favoritos

1 Pase el cursor por el menú Favoritos. Se mostrará la lista de los objetos marcados como favoritos.
2 Desplácese por la lista de objetos y categorías y haga clic en un objeto para seleccionarlo.

Organización de favoritos

Utilice estas tareas para organizar los elementos en la lista Favoritos.

Para crear una categoría de Favoritos:

1 En la ficha Analytics, haga clic en Favoritos y, a continuación, seleccione Gestionar Favoritos. Se mostrará el cuadro de diálogo Gestionar Favoritos.
2 En el área Árbol de categorías o Categoría de selección, desplácese hasta la ubicación en la que desee agregar una categoría nueva y selecciónela.
3 En la barra de herramientas, haga clic en Nueva categoría. Aparece el cuadro de diálogo Nueva categoría.
4 Introduzca un nombre único para la categoría y haga clic en Aceptar. Se mostrará la nueva categoría.

Para reorganizar los objetos favoritos:

1 En la ficha Analytics, haga clic en Favoritos y, a continuación, seleccione Gestionar Favoritos. Se mostrará el cuadro de diálogo Gestionar Favoritos.
2 En el área Árbol de categorías o Categoría de selección, desplácese hasta la ubicación de las categorías u objetos que desee reorganizar. Puede realizar cualquiera de las acciones siguientes para reorganizar los favoritos.
   - Seleccionar un objeto o categoría y hacer clic en los botones de desplazamiento para mover el objeto hacia arriba o hacia abajo dentro de la lista Favoritos.
   - Arrastrar y soltar objetos en categorías. Arrastrar y soltar categorías en otras categorías para anidarlas.
   - Copiar objetos o categorías de una ubicación y pegarlos en otra.
   - Cambiar el nombre de las categorías.
   - Ordenar las categorías seleccionadas o los objetos en una categoría por orden alfabético ascendente o descendente.
3 Haga clic en Aceptar. Los objetos y categorías reorganizados se guardarán y se mostrarán en la lista Favoritos.

Eliminación de objetos de Favoritos

Puede eliminar elementos de la lista Favoritos. Puede eliminar de la lista Favoritos los objetos a los que ya no necesite acceder con regularidad. Por ejemplo, puede eliminar de la lista Favoritos el análisis Loyal Customers del año anterior al que ya no necesite acceder con regularidad. Después de eliminar un objeto de la lista Favoritos del objeto, el icono del objeto cambia de un icono con una estrella dorada a un icono estándar del objeto.

Para eliminar un objeto de la lista Favoritos mediante la página Catálogo:

1. Diríjase a la página Catálogo y busque el objeto que desee eliminar de la lista Favoritos.
2. Haga clic con el botón derecho en el objeto y, a continuación, seleccione Eliminar de Favoritos. El objeto se eliminará de la lista Favoritos.

Para eliminar un objeto de la lista Favoritos durante la visualización o edición del objeto:

1. Abra o edite el objeto en el visor o editor designado.
2. Pase el cursor por el menú Favoritos. Se mostrará la lista de los objetos marcados como favoritos.
3. Haga clic en Eliminar de Favoritos. El objeto se eliminará de la lista Favoritos.

Para eliminar un objeto de la lista Favoritos mediante el cuadro de diálogo Gestionar Favoritos:

1. Pase el cursor por el menú Favoritos. Se mostrará la lista de los objetos marcados como favoritos.
2. Haga clic en Gestionar favoritos. Se mostrará el cuadro de diálogo Gestionar Favoritos.
3. Busque y seleccione el objeto que desea eliminar.
4. Haga clic en Eliminar.
5. Haga clic en Aceptar. El objeto se eliminará de la lista.

Copia y movimiento de objetos analíticos

Puede copiar y mover objetos analíticos de una carpeta a otra de dos maneras:

- Editando el objeto y, a continuación, utilizando la opción Guardar como para guardar el objeto en otra carpeta.

  NOTA: utilice este método cuando desee copiar un objeto de Mis carpetas a una carpeta compartida.
- Utilizando la función Copiar/pegar en la página Catálogo de Analytics.

En el siguiente procedimiento se describe cómo copiar objetos analíticos.

Para copiar un objeto a una carpeta diferente

1. En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Analytics.
2. Haga clic en Catálogo.
3. En la página Catálogo, navegue hasta el objeto que se va a copiar.
4. Para copiar el objeto, haga clic en el icono de copia en la barra de iconos de la página Catálogo o acceda al menú Más del objeto (para ello, haga clic con el botón derecho o despliegue el menú Más, en función del tipo de vista de lista de Catálogo seleccionado) y seleccione Copiar.
5. Navegue hasta la carpeta de destino.
6. Haga clic en el icono Pegar en la barra de iconos de la página Catálogo.

El siguiente procedimiento describe cómo mover un objeto de una carpeta a otra.

Para mover un objeto a una carpeta diferente:

1. En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Analytics.
2. Haga clic en Catálogo.
3. En el panel Carpetas, muestre las carpetas en vista de árbol. Si fuera necesario, haga clic en el icono de vista de árbol en la parte superior del panel Carpetas.
4. Navegue por las carpetas hasta que el objeto que se va a mover aparezca en el panel de la parte derecha.
5. Arrastre el objeto a la carpeta de destino.

   El nombre del objeto ya no aparecerá en el panel de la parte derecha; ahora aparece en la carpeta de destino.

Copiado de objetos de análisis de almacenamiento a producción

Puede copiar objetos de análisis (todos los tipos de objeto excepto condiciones) y carpetas que contienen objetos de análisis desde su entorno de almacenamiento a su entorno de producción. Tenga en cuenta que esta función no copia objetos de análisis de una versión de Oracle CRM On Demand a otra, por lo que tanto su entorno de almacenamiento como el de producción deben utilizar la misma versión de Oracle CRM On Demand.

El método de copiado sirve para archivar la carpeta u objeto de análisis en el entorno de almacenamiento y, a continuación, restaurarla en el entorno de producción. El procedimiento siguiente explica cómo realizar el procedimiento de archivado y restauración.

Para archivar una carpeta u objeto de análisis en el entorno de almacenamiento.

1. Inicie sesión en su entorno de almacenamiento.
2. Haga clic en la ficha Analytics.
3. Haga clic en Catálogo.
4. Vaya a la carpeta u objeto de análisis que desea copiar.
5. En el nombre de la carpeta u objeto de análisis, haga clic con el botón derecho (o despliegue el menú Más, según el tipo de vista) y seleccione Archivar.

   Se abrirá el cuadro de diálogo Archivar.
6. Haga clic en Aceptar.

   Se abrirá el cuadro de diálogo Abriendo *nombre de informe*.Catalog.
7. Asegúrese de que se ha seleccionado Guardar archivo y haga clic en Aceptar.

   Se abrirá el cuadro de diálogo del explorador de archivos.
8. Vaya a una carpeta de su equipo y haga clic en Guardar.

   Se cerrarán todos los cuadros de diálogo y el archivo (.Catalog) de almacenamiento ya está guardado en su equipo.
9. Cierre sesión de su entorno de almacenamiento.

Para restaurar un archivo de almacenamiento en el entorno de producción

1. Inicie sesión en su entorno de producción.
2. Haga clic en la ficha Analytics.
3. Haga clic en Catálogo.
4. Vaya a la carpeta de destino que va a contener la carpeta u objeto restaurado.

5 En la carpeta de destino, haga clic con el botón derecho (o despliegue el menú Más, según el tipo de vista) y seleccione Restaurar.

   Se abrirá el cuadro de diálogo Restaurar.

6 Haga clic en Examinar y vaya al archivo (.Catalog) de almacenamiento que ha guardado en su equipo en el procedimiento anterior y, a continuación, haga clic en Abrir.

7 En el menú desplegable Reemplazar, seleccione entre las siguientes opciones:
   - **Todo.** Pega todos los archivos posibles del archivado en la carpeta de destino.
   - **Anterior.** Pega todos los archivos posibles del archivado pero no sobrescribe ningún archivo existente, a menos que sea anterior al original.
   - **Ninguno**. (Predeterminado) Pega todos los archivos posibles del archivado pero no sobrescribe ningún archivo existente en la carpeta de destino.

8 Haga clic en Aceptar.

   La carpeta u objeto de análisis ya se ha copiado de almacenamiento a producción.

Nota: El límite del tamaño de archivo es 20 megabytes.

Tenga en cuenta que si restaura un objeto que hace referencia a objetos personalizados o campos personalizados que ha creado en Almacenamiento y no en Producción, es poco probable que funcione igual que en el entorno de almacenamiento. Asimismo, si restaura objetos que hacen referencia a otros objetos de análisis que aún no existen en el entorno de producción, es poco probable que funcionen como se espera.

Las carpetas u objetos restaurados heredarán las reglas de visibilidad de la carpeta de destino, si las hay.

Creación de un filtro

Puede crear filtros con nombre que podrá volver a utilizar en varios análisis y cuadros de mandos. Al crear un filtro con nombre reutilizable, conseguirá que los análisis y cuadros de mandos diseñados por usted y otras personas sean más consistentes y fáciles de crear.

Para crear un filtro con nombre

1 Haga clic en la ficha Analytics.

2 Despliegue el menú Nuevo y seleccione Filtro.

3 En el cuadro de diálogo Seleccionar área temática, haga clic en un área temática

Para obtener más información sobre el diseño de filtros, consulte Diseño de filtros (consulte Diseño de un filtro en la página 876).

Diseño de un filtro

Puede crear filtros con nombre que podrá volver a utilizar en varios análisis y cuadros de mandos. Al crear un filtro con nombre reutilizable, conseguirá que los análisis y cuadros de mandos creados por usted y otras personas sean más consistentes y fáciles de crear.

Para crear un filtro con nombre:

1 En la página inicial de Analytics, despliegue el menú Nuevo y seleccione Filtro.

2 En el cuadro de diálogo Seleccionar área temática, seleccione el área temática para la que desee crear un filtro.

3 En el panel Áreas temáticas del editor de Filtro, haga doble clic en una columna para la que desea crear el filtro.

4 En el campo Operador del cuadro de diálogo Nuevo filtro, seleccione un operador para el filtro. La lista de operadores en la que puede realizar la selección se rellena según el tipo de columna que haya seleccionado.
5 En el campo Valor, especifique uno o varios valores para utilizarlos al aplicar el filtro o condición. Puede:
   - Escribir valores con un punto y coma para separarlos.
   - Seleccionar valores de la lista o calendario.
6 Para buscar valores específicos, haga clic en Buscar en el cuadro de lista. Aparecerá el cuadro de diálogo Seleccionar valores, donde puede buscar y seleccionar valores.
7 Haga clic en el botón Agregar más opciones para agregar una expresión SQL, una variable de sesión, una variable de repositorio o una variable de presentación al filtro. Tenga en cuenta que, si va a definir el valor del filtro con una variable o expresión SQL, debe dejar el campo Valor vacío.
8 Active la casilla Proteger filtro para evitar que se pueda sustituir el valor del filtro por un valor de solicitud que coincida con él o cuando el usuario navegue a otro informe en el análisis. Al navegar de un informe a otro en un análisis, cualquier valor de solicitud que especifique en el primer informe se puede transferir al segundo informe.
9 Para convertir el filtro en sentencias SQL, active la casilla Convertir este filtro en una sentencia SQL.

   Aparece el cuadro de diálogo Filtro SQL avanzado.

   Nota: Esta es una conversión unidireccional. Una vez que active la casilla Convertir este filtro en una sentencia SQL, no podrá seguir viendo ni editando el filtro en el cuadro de diálogo Editar filtro.

   Una vez que convierta el filtro en sentencias SQL, sólo podrá ver y editar el elemento de filtro como sentencias SQL en el cuadro de diálogo Filtro SQL avanzado.
10 Cuando termine de especificar los criterios del filtro, haga clic en Aceptar.
11 A continuación, haga clic en Guardar.
12 En el cuadro de diálogo Guardar como, diríjase a una carpeta en la que guardará el filtro, rellene los campos Nombre (máximo 512 caracteres) y Descripción (opcional) y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Creación de una condición

Las condiciones son objetos que devuelven un solo valor booleano basado en la evaluación de un análisis.

Para crear una condición

1 Haga clic en la ficha Analytics.
2 Despliegue el menú Nuevo y seleccione Condición.
3 En el cuadro de diálogo Nueva condición, complete los siguientes campos:
   a Para la opción Crear condición basada en, despliegue el menú y seleccione el análisis de tipo de objeto en el que se basará la condición.
   b Haga clic en Examinar y diríjase a un objeto específico del tipo que ha seleccionado y, a continuación, haga clic en Aceptar.
   c En función del tipo de objeto y el elemento específico que haya seleccionado, puede que se soliciten filtros en el objeto (es decir, mientras se muestra el objeto, puede seleccionar valores para modificar el contenido de la visualización). Estas peticiones son interactivas, por lo que puede ajustar la salida en función de sus selecciones. No obstante, una condición no puede realizar esas selecciones de forma interactiva, por lo que debe hacer clic en Editar (icono de lápiz) para cada uno de los parámetros y seleccionar un operador y un valor. Por ejemplo, seleccione el operador *es menor que* y seleccione un valor.
   d Para *Verdadero si hay recuento de filas,* seleccione un operador y un valor.
4 (Opcional) Para probar la condición, haga clic en Probar.

Al ejecutar la condición, Analytics evalúa el objeto mediante los parámetros (si los hay) y la prueba *Verdadero si hay recuento de filas*para determinar un valor verdadero o falso de la condición. Las condiciones devuelven solo un valor verdadero o falso.

Para obtener más información sobre las condiciones, consulte Diseño de una condición (en la página 878).

Diseño de una condición

Las condiciones son objetos que devuelven un solo valor booleano (verdadero o falso) basado en la evaluación de un análisis. Si el análisis devuelve alguna fila, la condición se considera verdadera. Si el análisis no devuelve ninguna fila, la condición se considera falsa.

Por ejemplo, una condición podría evaluar si los resultados de un análisis devuelven un número de filas mayor que 0:

- Si el análisis devuelve al menos una fila, la condición se evalúa como verdadera.
- Si el análisis no devuelve ninguna fila, la condición se evalúa como falsa.

Las condiciones se utilizan para determinar si:

- Los enlaces de acción (los que ejecutan acciones cuando se hace clic sobre ellos) aparecen en las páginas de cuadro de mandos
- Las secciones y su contenido aparecen en las páginas de cuadro de mandos

También se puede utilizar un tipo diferente de condición para determinar si se van a activar los enlaces de acción en los análisis.

Acerca de las condiciones con nombre

Una condición con nombre es una condición definida y guardada por nombre en el catálogo de presentación de modo que pueda volver a utilizarla en páginas de cuadro de mandos. Para crear una condición con nombre al crear una condición en el menú Nuevo, seleccione Condición en Análisis e informes interactivos.

Acerca de las condiciones en línea

Una condición en línea es aquella que se define en el punto de uso y no se guarda por nombre en el catálogo. En su lugar, se guarda como parte de la página de cuadro de mandos. Las condiciones en línea se eliminan de forma automática cuando la página de cuadro de mandos que las incluye se elimina. Esto simplifica la gestión del catálogo para las condiciones que tienen sentido.

Puede crear una condición en línea cuando:

- Agrega un enlace de acción a una página de cuadro de mandos y especifica que dicho enlace se va a mostrar de forma condicional.
- Agrega una sección a una página de cuadro de mandos y especifica que la sección se va a mostrar de forma condicional.

Creación de condiciones con nombre

Puede crear condiciones con nombre que puede volver a utilizar en páginas de cuadro de mandos.

Para crear una condición con nombre

1. En la ficha Analytics, despliegue el menú Nuevo y seleccione Condición.
2. En el cuadro de diálogo Nueva condición, complete los siguientes campos:
   a. En la casilla Crear condición basada en, seleccione que la condición se basará en un análisis.
   b. Edite los filtros que se soliciten como desee.

   Nota: si especifica valores para los filtros solicitados, estos valores no se pueden sustituir en el punto de uso.

c Especifique los criterios de evaluación de la siguiente manera:

- En la Condición verdadera, si hay área de filas o números:
- En el cuadro Operador, seleccione el operador que se aplicará al recuento de filas.
- En los cuadros Recuento de filas, especifique el recuento de filas que se evaluará.

d (opcional) Haga clic en Probar para probar la condición.

Nota: Si una condición se basa en un análisis que sea privado, no podrá guardarla en la carpeta /Carpetas compartidas.

3 Haga clic en Guardar.

4 En el cuadro de diálogo Guardar como, navegue hasta una carpeta en la que guardará la condición, rellene los campos Nombre (máximo 512 caracteres) y Descripción (opcional) y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Diseño de una acción

Las acciones permiten que los datos y los cálculos se hagan interactivos. Las acciones proporcionan funciones para navegar hasta contenido relacionado o una página web

Puede incluir acciones en páginas de cuadro de mandos y análisis. Las acciones se pueden ejecutar:

- De manera explícita por los usuarios finales que hacen clic en los enlaces de acción que están embebidos en:
  - Análisis en cabeceras de columna, valores de columna y valores de nivel de jerarquía, en vistas concretas, como gráficas y en totales y sumas totales dentro de tablas y tablas dinámicas
  - Páginas de cuadro de mandos
- Directamente desde la página inicial o desde la página Catálogo

Por ejemplo, un director de ventas desea reunirse con el jefe de ventas de cualquier región en la que las ventas hayan caído por debajo de un umbral concreto. Podría embeber un objeto de acción en el cuadro de mandos del director de ventas para que los jefes de ventas pudieran programar una reunión de este tipo con tan solo hacer clic en un enlace.

Acerca de los enlaces de acción y los menús de enlaces de acción

Los enlaces de acción y los menús de enlaces de acción ofrecen interactividad a las presentaciones de datos. Un enlace de acción es un enlace a una acción que se ha embebido en un análisis o en una página de cuadro de mandos que, cuando se hace clic sobre él, ejecuta una acción asociada.

En los análisis, se muestran varios enlaces de acción en una lista. En una página de cuadro de mandos, puede agregar enlaces como enlaces independientes o puede agrupar varios enlaces de acción en menús de enlaces de acción. El menú de enlaces de acción permite al usuario seleccionar, de entre una lista de enlaces de acción, la acción más adecuada para ejecutarse en función de la comprensión del negocio que ha obtenido de los datos.

Además, puede mostrar condicionalmente cada enlace de acción, en función de los datos. Esta potente función le permite configurar menús sensibles al contexto que presenten a los usuarios los pasos siguientes adecuados en función de los datos mostrados.

Los enlaces de acción que se agregan a los análisis se muestran a los usuarios en las siguientes vistas:

- Gráficos de canalización
- Indicadores
- Gráficos
- Vistas de mapa
- Mosaicos de rendimiento
- Tablas dinámicas

- Tablas
- Gráficos de Trellis
- Gráficas de rectángulos

Nota: los enlaces de acción no se incluyen en formatos exportados, como Excel y PDF.

Si desea más información, consulte:

- Creación de una acción (en la página 880)
- Configuración de opciones de acción (en la página 880)
- Selección de contenido de una acción (en la página 881)

Creación de una acción

Puede crear acciones con nombre que los diseñadores podrán agregar a páginas de cuadro de mandos y análisis.

Para crear una acción con nombre

1. En la ficha Analytics, despliegue el menú Nuevo y seleccione Acción en Inteligencia procesable.
2. En la solicitud Navegar, seleccione:
   - Navegar a Contenido de BI (cree una acción para navegar hasta una página de análisis o de cuadro de mandos)
   - Navegar a una página web (cree una acción para navegar a una URL)
3. En la ventana emergente Nueva acción, haga clic en Guardar acción.
4. En el cuadro de diálogo Guardar acción, seleccione una carpeta, rellene los campos Nombre (máximo 512 caracteres) y Descripción y haga clic en Aceptar.

Si desea más información, consulte:

- Diseño de una acción (en la página 879)
- Configuración de opciones de acción (en la página 880)
- Selección de contenido de una acción (en la página 881)

Configuración de opciones de acción

Debe especificar la configuración de cada acción que cree. Especifique la configuración de una nueva acción en el cuadro de diálogo Nueva acción al realizar cualquiera de las siguientes tareas:

- Creación de acciones con nombre
- Adición de acciones a análisis
- Acerca de la Adición de acciones a las páginas del cuadro de mandos

Para configurar opciones de acción

1. Haga clic en el enlace Crear nueva acción y, a continuación, seleccione el tipo de acción que se va a crear.
2. En función del tipo de acción que esté creando o editando, realice una de las siguientes acciones, como se describe en la siguiente tabla:

Tipo de acción	Tarea
Navegar a Contenido de BI	Seleccione el contenido de Oracle BI al que se va a navegar.
Navegar a una página web	En el campo URL, introduzca la URL de la página web.

Tipo de acción	Tarea
	Sugerencia: puede resaltar la URL en el explorador, copiarla y pegarla en el campo URL.

3 (opcional para una acción de Navegar a una página web) Para definir los parámetros de la acción, haga clic en Definir parámetros para visualizar la lista Definir parámetros.
   a Para agregar un parámetro, haga clic en el botón Agregar parámetro. Se agrega una fila nueva de parámetro a la lista Definir parámetros. (Tenga en cuenta que el botón Agregar parámetro no está disponible para todos los tipos de acción).
   b Especifique los valores de columna de cada parámetro:
      - En la columna Nombre, si está creando un parámetro nuevo, introduzca el nombre del parámetro. Utilice un nombre que sea único en la acción.
      - En la columna Solicitud, si desea que el usuario proporcione el valor de parámetro, introduzca la solicitud que se le mostrará al usuario.
      - En la columna Valor, para proporcionar un valor de parámetro, introduzca o seleccione el valor. Si desea que el usuario especifique el valor, no modifique este campo.
      - En la columna Fijo, especifique si los usuarios podrán ver el parámetro pero no configurarlo. Esta columna no está disponible para todos los tipos de acción.
      - En la columna Oculto, especifique si se ocultará el parámetro a los usuarios. Esta columna no está disponible para todos los tipos de acción.
      - En la columna Opcional, especifique si el parámetro requiere un valor antes de que se pueda ejecutar la acción.
4 (opcional) Personalice la información mostrada al usuario cuando se ejecute la acción:
   a Haga clic en Opciones para mostrar el cuadro de diálogo Opciones de acción.
   b Especifique la personalización que desee.
   c Haga clic en Aceptar.

   Esta función está disponible únicamente para acciones en las que es pertinente mostrar información a los usuarios.
5 Haga clic en Aceptar.

   Si está creando una acción con nombre, se muestra un cuadro de diálogo donde puede especificar la información para guardar la acción.

Si desea más información, consulte:

- Diseño de una acción (en la página 879)
- Creación de una acción (en la página 880)
- Selección de contenido de una acción (en la página 881)

Selección de contenido de una acción

Puede crear acciones con nombre que los diseñadores podrán agregar a páginas de cuadro de mandos y análisis.

Para crear una acción

1 En la ficha Analytics, despliegue el menú Nuevo y seleccione Acción en Inteligencia procesable.
2 En la solicitud Navegar, seleccione Navegar a contenido de BI (cree una acción para navegar hasta una página de cuadro de mandos o análisis).

Aparece el cuadro de diálogo Seleccionar contenido de una acción.

3 Seleccione un análisis para utilizarlo en esta acción y, a continuación, haga clic en Aceptar.

4 En la ventana emergente Nueva acción, haga clic en Guardar acción.

5 En el cuadro de diálogo Guardar acción, seleccione una carpeta, rellene los campos Nombre (máximo 512 caracteres) y Descripción y haga clic en Aceptar.

Si desea más información, consulte:

- Diseño de una acción (en la página 879)
- Creación de una acción (en la página 880)
- Configuración de opciones de acción (en la página 880)

Configuración de carpetas en análisis

Puede configurar carpetas y limitar la visibilidad de las carpetas para los usuarios. Una vez hecho, solo los usuarios que tengan permisos de visibilidad a determinadas carpetas puede visualizar los informes guardados en las mismas en su página inicial Informes o ver las capetas en el catálogo.

También puede configurar carpetas en la carpeta Cuadro de mandos. Una vez hecho, solo los usuarios que tengan permisos de visibilidad a determinadas carpetas en la carpeta Cuadro de mandos pueden visualizarlas en el catálogo.

Para configurar la visibilidad en las carpetas de la carpeta Cuadros de mandos, necesita los privilegios Gestionar cuadro de mandos y Gestionar roles y accesos. Para configurar la visibilidad en el resto de carpetas, necesita los privilegios Gestionar informes personalizados y Gestionar roles y accesos.

La configuración de carpetas consta de los siguientes pasos generales:

1 Cree carpetas y subcarpetas.

2 Asigne visibilidad para usuarios de carpetas.

Para obtener más información sobre la configuración de la visibilidad para los usuarios, consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics (consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics. en la página 883).

3 Rellenar carpetas con objetos de datos analíticos.

Para crear una carpeta:

1 Haga clic en la ficha Analytics.

2 En la página inicial, haga clic en Catálogo.

3 En la página Catálogo, haga clic en el icono Nuevo y seleccione Carpeta.

4 Escriba el nombre de la carpeta y haga clic en Aceptar.

NOTA: Limite los nombres de las carpetas a 255 caracteres o menos. No es posible configurar la visibilidad para carpetas compartidas con nombres que tengan más de 255 caracteres.

Para obtener más información, consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics (consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics. en la página 883).

Límite del nombre de la ruta de la carpeta

Existen límites máximos de caracteres en la ruta de cada objeto, sin embargo, el límite varía según la instancia, por lo que no es posible especificar un límite. Para evitar complicaciones debido a los límites máximos de caracteres, siga las siguientes directrices:

- Utilice nombres de objeto lo más cortos posible

- Utilice nombres de carpeta lo más cortos posible
- Evite anidar carpetas dentro de carpetas, y así sucesivamente.

Para cambiar el nombre de una carpeta

1. En la página Catálogo, haga clic con el botón derecho en el panel de la derecha y seleccione Cambiar nombre en el menú contextual.
2. Introduzca el nuevo nombre.
3. (Recomendado) Seleccione la opción de mantener las referencias al nombre antiguo para este elemento.
4. Haga clic en Aceptar.

Para eliminar una carpeta

- En la página Catálogo, haga clic con el botón derecho en el panel de la derecha y seleccione Eliminar en el menú contextual.

Para rellenar una carpeta con objetos de datos analíticos

- Realice una de las siguientes acciones:
  - Cree el objeto y guárdelo en la carpeta.
  - Copie o mueva un objeto guardado existente de una carpeta a otra.

    Para obtener más información sobre cómo copiar y mover objetos, consulte Copia y movimiento de objetos de datos analíticos (consulte Copia y movimiento de objetos analíticos en la página 874).

Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics.

De forma predeterminada, todos los roles de usuario pueden ver todas las carpetas compartidas. Puede sustituir el valor predeterminado vinculando manualmente los roles específicos a carpetas individuales. Sin embargo, si vincula manualmente un rol de usuario a una carpeta, Oracle CRM On Demand revoca la visibilidad de los demás roles de usuario (excepto del rol de administrador) para esa carpeta. Debe continuar vinculando manualmente cada rol que deba tener visibilidad. Tenga en cuenta que, si elimina todos los roles enlazados de forma manual, no se vuelva a la visibilidad predeterminada. Al eliminar todos los resultados de los roles enlazados en una carpeta a la que nadie puede acceder, debe enlazar todos los roles de esa carpeta manualmente para conceder acceso.

NOTA: para asignar visibilidad a la Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio de Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Si vincula un rol a una carpeta con subcarpetas, dicho rol también se vincula a todas sus subcarpetas. Para cambiar esto, desplácese a la subcarpeta y realiza los cambios necesarios. Para cada carpeta, el nivel de acceso asignado al rol de usuario controla los permisos para dicha carpeta. Los permisos de nivel de acceso son los siguientes:

- **Lectura.** (Predeterminado) Puede abrir y ver objetos de la carpeta.
- **Cambiar/Eliminar.** Puede ver, editar y eliminar objetos de la carpeta, así como crear nuevas carpetas y cambiar el nombre de subcarpetas en la carpeta actual. Sin embargo, no puede cambiar el nombre de la carpeta actual utilizando este nivel de acceso.

El nivel de acceso controla también las acciones Gestionar objetos, Abrir objeto y Guardar objeto tal y como se muestra en la tabla siguiente.

Acción	Descripción

Gestionar objetos	■ **Lectura.** Sólo puede mostrar el contenido. No puede activar ninguna acción. ■ **Cambiar/Eliminar**. Puede crear nuevas carpetas y copiar, eliminar y mover objetos así como cambiarles el nombre.
Abrir objeto	Esta acción muestra solo las carpetas no vacías para las que el rol de usuario tiene un nivel de acceso Lectura o Cambiar/Eliminar.
Guardar objeto	Puede guardar objetos únicamente en las carpetas para las que el rol de usuario tiene el nivel de acceso de cambio/eliminación.

El rol de administrador puede ver todas las carpetas en todo momento. Por tanto, el rol de administrador no se puede vincular manualmente ni quitar de una carpeta. Los roles personalizados creados al copiar el rol de administrador heredan las misma visibilidad en todas las carpetas en todo momento, con independencia de si el rol está vinculado manualmente o no a las carpetas.

Los siguientes privilegios afectan al contenido que aparece en la página Gestionar visibilidad de carpeta compartida:

- Gestionar cuadros de mandos
- Gestionar roles y accesos
- Administrar informes personalizados

La siguiente tabla describe el contenido de la página Gestionar visibilidad de cuadro de mandos, en función de sus privilegios.

Gestionar roles y accesos	Gestionar cuadros de mandos	Administrar informes personalizados	Contenido de la página Gestionar visibilidad de cuadro de mandos
Sí	Sí	No	Muestra la carpeta Cuadros de mandos
Sí	No	Sí	Muestra todas las carpetas, pero no la carpeta Cuadros de mandos principal
Sí	Sí	Sí	Muestra la carpeta Cuadros de mandos y el resto de carpetas del catálogo

El privilegio de datos analíticos Administrar informes personalizados permite que un rol de usuario pueda crear y guardar informes personalizados en cualquier carpeta de informe, independientemente de que el usuario individual tenga acceso de visibilidad a las carpetas.

El privilegio de análisis Gestionar cuadros de mandos permite que un rol de usuario pueda crear y guardar cuadros de mandos en cualquier carpeta de Cuadros de mandos, independientemente de que el usuario individual tenga acceso de visibilidad a las carpetas.

Para asignar visibilidad a carpetas compartidas

1. Haga clic en la ficha Analytics.
2. Haga clic en Carpetas en el panel Gestionar. La página Lista de carpetas muestras todas las subcarpetas de la carpeta principal Análisis personalizados compartidos.

   NOTA: todos los usuarios pueden ver la carpeta raíz Análisis personalizados compartidos.
3. Seleccione una carpeta de la siguiente forma:

a Si la carpeta en la que desea configurar la visibilidad está en una carpeta de nivel superior, haga clic en el nombre de la carpeta.

b Si la carpeta en la que desea configurar la visibilidad es una subcarpeta, haga clic en el enlace Subcarpetas de la carpeta principal hasta llegar a la carpeta que desee y, a continuación, haga clic en el nombre de la carpeta.

4 Para otorgar visibilidad a roles específicos de la carpeta:

a En la página Detalles de carpeta, haga clic en Agregar roles.

b Haga clic en Seleccionar, junto a cada campo Rol para enlazar los roles de usuario.

c A continuación, haga clic en Guardar. A todos los roles se les asigna el nivel de acceso de lectura.

La página Detalles de carpeta muestra todos los roles seleccionados en la ficha Roles asociados.

d Para cambiar el nivel de acceso de un rol de lectura al de cambiar/eliminar, haga clic en Editar, junto al rol.

- Aparecerá la página Editar acceso de rol.
- En el menú desplegable Nivel de acceso, seleccione Lectura o Cambiar/Eliminar.
- A continuación, haga clic en Guardar.

5 Para quitar un rol al que anteriormente se haya otorgado visibilidad en la carpeta:

a En la página Detalles de carpeta, despliegue el menú de nivel de registro (icono de triángulo).

b Haga clic en Quitar.

6 Para editar el nivel de acceso para un rol al que anteriormente se haya otorgado visibilidad en la carpeta:

a En la página Detalles de carpeta, haga clic en Editar junto al rol que se va a cambiar.

b En la página Editar acceso de rol, modifique el nivel de acceso.

c A continuación, haga clic en Guardar.

CONSEJO: al definir la visibilidad de una subcarpeta, puede hacer clic en el nombre de la carpeta en el campo Carpeta principal para volver a la página Detalles de carpeta de la carpeta principal.

Uso compartido de informes privados

La visibilidad de la carpeta de informes privados está restringida únicamente al usuario de la sesión de Oracle CRM On Demand. La carpeta Mis análisis contiene informes creados por el usuario y después guardados como privados. Los usuarios con el privilegio Administrar informes personalizados pueden compartir informes privados con otros usuarios si los guardan en Carpeta compartida por toda la compañía.

Para compartir un informe privado

1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Analytics.

2 En la página inicial, localice y abra un análisis.

3 Cuando el análisis se abra, haga clic en Editar.

4 En la esquina superior derecha, haga clic en el icono Guardar como.

5 En el cuadro de diálogo Guardar como, seleccione una carpeta de destino (como Carpeta compartida por toda la compañía) en la carpeta Carpetas compartidas y haga clic en Aceptar.

Acerca de compartir y ocultar informes predefinidos

Todos los usuarios de la compañía comparten los informes predefinidos.

El privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos controla si se muestran o no los análisis predefinidos compartidos a los usuarios con roles específicos. Si Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos está activado para un rol de usuario, todos los análisis predefinidos compartidos

aparecen en la ficha Analytics. Si el privilegio no está habilitado para el rol de usuario, se ocultan todos los análisis predefinidos.

Para ocultar determinados informes predefinidos compartidos y mostrar otros, anule la selección del privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos. Se ocultan todos los informes predefinidos compartidos. A continuación, para compartir determinados informes predefinidos, vaya a Analytics, abra el informe que desea compartir y guárdelo en una carpeta compartida en la Carpeta compartida por toda la compañía. Configure la visibilidad de la carpeta compartida si es necesario.

NOTA: el privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos determina si tiene acceso a los informes predefinidos. Si no tiene este privilegio activado, independientemente de desde donde acceda a los informes, como la ficha Analytics, la página inicial, el cuadro de mandos, un applet web o una ficha web, no se muestran los informes y puede aparecer un mensaje de error.

Acerca de la programación de análisis y cuadros de mandos para la ejecución automática

El administrador puede configurar Oracle CRM On Demand para que realice las siguientes tareas en intervalos determinados:

- Ejecutar un objeto de datos analíticos en nombre de uno o varios usuarios especificados. El objeto de datos analíticos puede ser un análisis, un cuadro de mandos o una página de cuadro de mandos.
- Enviar los resultados que se han generado para un usuario a ese mismo usuario como un archivo adjunto de correo electrónico.

Los derechos de acceso del usuario especificado determinan los resultados que se generan para el mismo.

El administrador configura Oracle CRM On Demand para que realice estas tareas mediante la creación de eventos programados para el tipo de registro de datos analíticos. Para obtener más información, consulte Creación de eventos programados para datos analíticos (consulte Creating Scheduled Events for Analytics en la página 1662).

Consideraciones al embeber objetos de datos analíticos

Oracle CRM On Demand no admite una referencia de URL de análisis directo desde la aplicación de Oracle CRM On Demand o desde una URL incrustada externa. No utilice esta referencia de URL para embeber contenido de datos analíticos en fichas web, applets web o enlaces web personalizados porque estas personalizaciones podrían no funcionar después de una actualización. No se puede solicitar soporte en relación con los problemas que se producen por el uso de una URL directa de datos analíticos. Sólo se ofrece soporte para los problemas que se producen en la aplicación de Oracle CRM On Demand.

En su lugar, utilice los informes de página inicial, y las applets web, las fichas web y los enlaces web de los tipos Informe y Cuadro de mandos para embeber objetos de datos analíticos en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Acerca de embeber informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand en la página 1347).

Diseño de un análisis

Si el rol incluye los privilegios Gestionar informes personales o Gestionar informes personalizados, puede diseñar y crear análisis. Para obtener más información, consulte la sección Introducción a Analytics (en la página 896).

Si el rol incluye el privilegio Gestionar informes personalizados, también puede hacer públicos informes personalizados. Para obtener más información, consulte Hacer públicos los análisis personalizados (consulte Designación de análisis personalizados como públicos en la página 1137).

Temas relacionados

Para obtener información adicional sobre la gestión de análisis, consulte los siguientes temas:

- Configuración de carpetas en análisis (en la página 882)
- Configuración de la visibilidad del usuario en carpetas compartidas de Analytics (consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics. en la página 883)
- Revisión de datos de informes (en la página 870)
- Impresión de análisis (en la página 870)
- Ejecución de análisis (en la página 869)
- Descarga de análisis (consulte Downloading Analyses en la página 870)
- Eliminación de análisis (en la página 872)
- Cambio de nombre de análisis (en la página 872)
- Copia y movimiento de objetos analíticos (en la página 874)

About Visibility to Records in Analytics

Several settings in Analytics control visibility. They are applied in the following order:

1. Access All Data in Analytics setting (in role privileges)
2. Reporting Subject Areas setting in user profile
3. Historical Subject Areas setting in user profile
4. Books and the Book selector
5. User Delegation
6. Role-Based Can Read All Records setting (in company and user profiles)

A company administrator using these settings can control what records appear on the reports that you run. For example, a manager can display the manager's own opportunities and the opportunities of employees who report to that manager, but a sales representative's settings limit the opportunities to only the opportunities that belong to the sales representative.

Access All Data in Analytics Setting

Users with the Access All Data in Analytics privilege in their role setups have complete visibility to all of the data in the entire organization, including records marked Private. This privilege is typically given to the company administrator. This privilege overrides any Analytics Visibility setting.

If the user role does not have the Access All Data in Analytics privilege, the Analytics Visibility setting specified in the company or user profile determines which data users can display in reports.

Reporting Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user’s profile, then the company profile setting applies. This setting has the following values:

- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment

Historical Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user’s profile, then the company profile setting applies.

This setting has the following possible values:

- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment
- **Full Visibility**. Combines manager and team visibility to display data that is owned by you and your subordinates and data shared with you and your subordinates.

Books and the Book Selector

If you have the Full Visibility setting, the Books feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector on the Reports pages, you can restrict the data to that contained in a book and its subbooks, if it has any. This feature is available only if you are assigned to one or more books and are using an Analytic (not Reporting) subject area. If you have the Access All Data in Analytics privilege, you continue to display all data no matter which book is selected. Also, Role-Based Can Read All Records visibility overrides Book visibility in Analytics.

A company administrator can set a default book for the Book selector on the Reports pages for each user. You specify this setting in the Default Book for Analytics field on the user profile.

NOTE: If the default book on your profile is set to a book that cannot contain data or is set to a book that you do not have access to, then you get an error indicating that access is denied.

The data associated with a book, which is used to implement territory management and alignment activation in Oracle CRM On Demand, is also supported in Analytics through book visibility. When you select a book in the Book selector, Analytics shows only the active account and contact records associated with the book. The records whose association with a book have been deleted or will become active do not appear in reports.

Book Ownership

Users and custom books can own account and contact records. Book ownership provides the ability to simulate territories. When a record is owned exclusively by a book, that record is visible only through the book visibility. Similarly, when a record is owned exclusively by a user and is not associated with any book, then that record is not visible through the book visibility. To further illustrate the record ownership mode, consider the example in the following table.

Account Record	Record Ownership	Book Association	Description
Action Rentals	User (Lucy Harris)	None	Action Rentals is owned by Lucy Harris and is not associated with any book.
Bobcat Corp.	Book (West)	West	Bobcat Corp. is owned by the West book, and so West becomes the primary book.
Coastal Company	User (Lucy Harris)	West	Coastal Company is owned by Lucy Harris and is associated with the West book in the child applet.

Results

The following records appear in Manager, Team, and Full visibility modes for Lucy Harris because these records are owned by her or shared by her:

- Action Rentals
- Coastal Company

The Bobcat Corp. record does not appear in these modes because this record is exclusively owned by West book. The following records appear when West book is selected from the book selector because these records are either owned by or associated with West book:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

The Action Rentals record does not appear in the Book visibility mode because this record is exclusively owned by the user, Lucy Harris. For more information, see About Data Access, Record Sharing, and Record Ownership (consulte Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros en la página 50) and About Record Ownership Modes (consulte Acerca de los modos de propiedad de registros en la página 1559).

User Delegation

The User Delegation feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector, you can view data from any user who has added you to their Delegated User list. You can select the user's name from the Book selector to see report data for that user. You no longer display your own data in the report, but only the data of the selected user. However, your Analytics Visibility setting is still in effect. For example, if Ryan added you to his delegated user list, and his Analytics Visibility setting is Manager Visibility, you do not necessarily display the same data in the report that Ryan does unless Manager Visibility is also your setting.

Role-Based Can Read All Records Setting

This control is present in both the company profile and user profiles. This control determines whether Analytics takes into account a role's setting for Can Read All Records for record types. When this control is set to Yes in the company profile or set to Yes or Null in a user's profile, and also any record type has the Can Read All Records flag checked, then a user can display all records for that record type in reports. When these conditions are not met, Analytics enforces the default visibility settings that are defined in the Reporting and Analytics subject areas.

If Role-Based Can Read All Records is enabled for a user, then Analytics ignores the visibility setting on the record types checked with Can Read All Records in the role definition. For other record types, Analytics enforces visibility, which is based on the default visibility settings for reporting and historical subject areas. For example, if Role-Based Can Read All Records is enabled for your profile, your visibility setting for the reporting subject areas is set to Manager Visibility, and Can Read All Records is set for Opportunity but not for Contact record types, then all opportunities are displayed when you run a report, but only for contacts owned by you and your subordinates.

Companies and company administrators must be aware of the following considerations when using the Role-Based Can Read All Records type setting in Analytics:

- Role-based record type visibility overrides Book visibility. When you select a book in the Book Selector with the role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records for that record type are displayed, not just those contained in that book.
- Role-based record type visibility overrides the user hierarchy and user delegation aspects of visibility in Analytics. When you select a user in the Book Selector with role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records of that record type are displayed, not just those that you expect to see for the selected user.
- In reports with two or more record types, the visibility to records is based on the record type with the most restrictive visibility control. For example, if the role-based record type visibility is enabled on the contact record type, but not on the opportunity record type and when both record types are on the report, Analytics shows only the opportunities the user has access to and their associated contacts.
- Access to user quota is always based on the manager visibility in both real time and in historical subject areas. Role-based record type visibility does not affect this behavior.

Security and Data Visibility in Historical Analytics and Real-Time Reporting Subject Areas

The data seen in reports is based on the security and data visibility defined for record types and the default visibility settings defined for the historical analytics and real-time reporting subject areas. Most record types are

secured in every subject area, but there are exceptions to this rule to support the reporting needs of associated record types even when these associated record types are not explicitly shared or owned by a user. For example, the account record type is secured only in subject areas where account is the primary driving record type but is unrestricted in the remaining subject areas.

The purpose for keeping a record type unrestricted in a subject area is that it allows you to report on the associations between record types. For example, in the Lead Historical Analytics subject area you can report on leads that are owned or shared by you and those leads' corresponding accounts even where those associated accounts are not owned or shared by you.

The following table details the visibility of record types in the historical analytics subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Account	Account Address	Secured	Secured	Secured
	Account Competitor History	Secured	Secured	Secured
	Account and Partner History	Secured	Secured	Secured
	Account and Related Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Contact History	Secured	Secured	Secured
	Account Hierarchy	Secured	Secured	Secured
	Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Related Account	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Revenue	All	Secured	Unrestricted	Unrestricted
Activity	All	Secured	Secured	Secured

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
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
	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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full 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
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
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
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
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
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.

Acerca del calendario fiscal personalizado en análisis

Analytics admite varias formas de opciones de calendario:

- **Trimestre natural.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año fiscal puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. Cada mes es un mes completo y, además, empieza y finaliza en la misma fecha.
- **Modelo 5-4-4.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año fiscal puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. El primer mes dura 5 semanas y el segundo y el tercero duran 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Un tipo de calendario fiscal en el que el año fiscal puede empezar cualquier día y mes. Cada año fiscal de 12 meses se compone de cuatro trimestres de tres meses cada uno. El primer y segundo mes duran cuatro semanas, mientras que el tercero dura 5 semanas.
- **Calendario fiscal personalizado.** Un tipo de calendario fiscal con fechas de inicio y fin exclusivas cada año. También permite a una compañía gestionar los años de forma exclusiva que tengan 53 semanas o una semana bisiesta.

La dimensión de la fecha se genera para 41 años (de 2000 a 2040) para todos los tipos de calendario, salvo para el tipo de calendario fiscal personalizado. Por tanto, las compañías que se definan con los tipos de calendario trimestre natural, 4-4-5 o 5-4-4 pueden analizar sus métricas fiscales para los datos con fechas que se encuentren dentro de este rango (2000 a 2040). No es posible analizar datos por períodos fiscales o naturales cuando se accede o se participa mediante dimensiones de fecha que se encuentran fuera de este rango.

En el caso de las compañías que se basan en un calendario fiscal personalizado, pueden analizar las métricas fiscales mediante la dimensión de fecha solo para los años definidos en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, si define el calendario fiscal para los años comprendidos entre 2000 y 2020, entonces puede analizar las métricas

fiscales sólo para estos 11 años. En caso de que un registro se cree, inicie o finalice en una fecha que se encuentre fuera de rango, dicho registro aún podrá verse en los informes de Analytics, siempre que no se acceda o participe mediante la tabla de dimensión de fecha.

Debe estar familiarizado con las siguientes consideraciones cuando la compañía utilice un calendario fiscal personalizado:

- Si la compañía cambia el tipo de calendario fiscal de un calendario fiscal regular o estándar (trimestre natural, 4-4-5 o 5-4-4) a un calendario fiscal personalizado, el cambio no será inmediato. Su compañía debe solicitar un ETL completo (extraer, transformar y cargar) para el cambio se pueda realizar.
- Si la compañía cambia el calendario fiscal de un calendario fiscal regular o estándar a un calendario fiscal personalizado, no es posible analizar las instantáneas del pipeline históricas en Analytics para los años fiscales que no se hayan definido en el calendario fiscal personalizado. Las instantáneas históricas no se pueden alinear con la nueva definición de calendario.
- En caso de que la compañía cambie la definición de calendario fiscal personalizado para el año existente, dicho cambio no se reflejará hasta que no se realice un ETL completo.
- Tanto la definición de calendario fiscal personalizado para nuevas compañías como las definiciones de calendario de nuevos años fiscales para las compañías existentes se procesan durante la actualización nocturna.
- El campo de código del calendario fiscal de la dimensión de fecha se puede utilizar para descodificar la definición de calendario fiscal para las compañías en un calendario fiscal regular o estándar. No obstante, en el caso de las compañías que utilizan un calendario fiscal personalizado, no se puede garantizar la coherencia del código y, por tanto, no se puede descodificar de forma fiable.
- Las compañías que decidan utilizar un calendario fiscal personalizado deben introducir las definiciones del calendario fiscal, a partir del año más anterior disponible y seguir posteriormente sin ningún hueco en las definiciones de año fiscal. Si desea establecer definiciones de calendario para años anteriores, puede hacerlo, pero debe solicitar un ETL completo.

Introducción a Analytics

NOTA: Para crear análisis personalizados, el rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar informes personalizados o Gestionar informes personales.

Hay dos tipos de áreas temáticas que puede utilizar en un análisis personalizado: las áreas temáticas de Análisis históricos y las áreas temáticas de Informes en tiempo real. En la mayoría de los análisis, se utilizan datos de una sola área temática. Aunque es posible crear un análisis con datos de ambas áreas temáticas, se trata de una tarea avanzada.

Cada área temática contiene campos de datos (organizados en dimensiones) y sus métricas relacionadas.

Las áreas temáticas de análisis históricos utilizan datos que se compilan durante la noche. Por lo general, contienen datos históricos o de tendencias, o cálculos más complejos que los que se encuentran en las áreas temáticas de Informes en tiempo real. Si es la primera vez que inicia sesión, las áreas temáticas de análisis históricos no muestran datos hasta que se haya completado la primera ejecución de ETL.

Las áreas temáticas de Informes en tiempo real proporcionan análisis en tiempo real. Los datos de estos análisis pueden cambiar durante la jornada laboral. Para actualizar el análisis en tiempo real, haga clic en el icono Refrescar que aparece en la barra de iconos en la ficha Resultados o haga clic en el enlace Refrescar tras abrir un análisis. Para obtener más información sobre las áreas temáticas, consulte Selección de áreas temáticas (consulte Selecting Subject Areas en la página 907).

Después de crear un nuevo análisis, el proceso de configurarlo consiste en las siguientes tareas:

1. Paso 1: Definición de criterios en análisis (en la página 1061)

   Configure columnas y filtros. Aplique filtros para determinar los datos que se van a incluir (es opcional, pero se recomienda). Los filtros limitan los datos que se muestran, lo que reduce el tamaño del conjunto de datos y evita que se produzcan problemas de rendimiento.

2 Paso 2: Revisión de resultados y creación de diseños (en la página 1088)

Agregue vistas para incluir una representación gráfica o alternativa de los datos.

3 Paso 3: Definición de peticiones de Analytics (opcional) (consulte Paso 3: Definición de las peticiones de datos de datos analíticos (opcional) en la página 1131)

Añada peticiones que permitan a los usuarios especificar valores de filtro cuando ejecuten el informe.

4 Paso 4: Cómo guardar análisis (en la página 1136)

Guarde el análisis.

Creación de un nuevo análisis personalizado

En el procedimiento siguiente se describe cómo crear un nuevo análisis.

Antes de comenzar. Realice lo siguiente:

- Familiarícese con las limitaciones de los análisis y tipos de registro de información. Para obtener más información, consulte Acerca de las limitaciones de análisis (consulte About Limitations in Analytics en la página 897).
- Revise la información acerca de los análisis personalizados. Si ha agregado campos nuevos, puede utilizar esos campos personalizados en un análisis. Si ha cambiado los nombres para mostrar de los campos, estos nuevos campos son los que se utilizarán en los análisis.

  NOTA:si ha seleccionado la opción de agregar nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta que la próxima ejecución de ETL termine. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

  NOTA: los campos personalizados de información relacionada se exponen en análisis. En su lugar, debería utilizar los campos originales a los que hacen referencia los campos personalizados de información relacionada para informes.

Para crear un análisis personalizado

1 Haga clic en la ficha Analytics.

2 En la página de inicio, en el panel Crear, haga clic en Análisis.

3 Haga clic en un área temática de Análisis históricos o de Informe en tiempo real.

Temas relacionados

- Selección de áreas temáticas (consulte Selecting Subject Areas en la página 907)

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 (consulte Acerca del rendimiento de informes en la página 1174) and Optimizing Performance (consulte Optimización del rendimiento en la página 1175).

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 (en la página 887).

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 (consulte Acerca de la elaboración de informes de objetos personalizados en la página 902)

Acerca de la elaboración de informes de objetos personalizados

Los datos analíticos ofrecen asistencia total para generar informes sobre objetos personalizados de la siguiente manera:

- Puede crear un informe sobre los objetos personalizados 01, 02 y 03 y las relaciones de muchos a muchos con cuentas, contactos, oportunidades y solicitudes de servicio mediante las siguientes áreas temáticas especialmente dedicadas:
  - Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizado y cuentas (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y cuentas en la página 1020)
  - Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizado y contactos (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y contactos en la página 1022)
  - Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y oportunidades (en la página 1023)

- Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y solicitudes de servicio (en la página 1024)
- Puede utilizar el Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados avanzados (en la página 999) para realizar informes sobre la relación entre los objetos personalizados 04 hasta 40 y muchos otros tipos de registros, incluidos los objetos personalizados 01, 02, y 03.
- Puede utilizar el Área temática Análisis históricos de objetos personalizados avanzados (consulte Área temática Datos analíticos históricos de objetos personalizados avanzados en la página 926) para realizar informes sobre la relación entre los objetos personalizados que van del 01 al 05 y las cuentas, actividades, campañas, contactos, oportunidades potenciales, oportunidades, socios y solicitudes de servicio.

Acerca del uso de direcciones en informes

Muchos informes requieren que se utilicen campos de dirección. En Oracle CRM On Demand, puede generar informes sobre direcciones de dos formas diferentes, dependiendo de sus necesidades. En el área temática activa, una carpeta de direcciones con la palabra Ampliada en ella (por ejemplo, Dirección de facturación - Ampliada) proporciona informes en los nueve campos de dirección estándar incluidos en Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre cómo se asignan los campos a los formatos de dirección para países específicos, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766).

En los informes no se puede desplazar por los campos incluidos en la carpeta Ampliada de direcciones. Las etiquetas de campos se muestran de forma consistente con independencia del país de cada registro o del país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand.

Sí se puede desplazar por la mayoría de los demás campos de dirección del área temática activa (no los de la carpeta Ampliada) cuando se incluyen en informes. Los campos mostrados coincidirán con los asociados al país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, es posible que no aparezcan todos los campos si el país asociado a un registro específico no es el mismo que el del país de la compañía predeterminado del usuario de Oracle CRM On Demand.

Soporte de idioma para las listas de selección en datos analíticos

Analytics permite la visualización de valores de listas de opciones en el idioma del usuario además del idioma predeterminado de la compañía. La siguiente tabla muestra los tipos de registros que admiten estas listas de opciones y el nombre de las subcarpetas de listas de opciones. Cada subcarpeta contiene un conjunto de campos de listas de opciones que se pueden utilizar para mostrar los valores de las listas de opciones en el idioma del usuario.

Tipo de registro	Histórico o tiempo real	Nombre de subcarpeta
Cuenta	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Cuenta (idioma de usuario)
Relación de cuentas	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Relación de cuentas (idioma de usuario)
Actividad	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Actividad (idioma de usuario)
Evaluación	Tiempo real	Campos de lista de opciones de Evaluación (idioma de usuario)

Tipo de registro	Histórico o tiempo real	Nombre de subcarpeta
Activo	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Activo (idioma de usuario)
Plan de negocio	Tiempo real	Campos de lista de opciones de Plan de negocio (idioma de usuario)
Campaña	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Campaña (idioma de usuario)
Contacto	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Contacto (idioma de usuario)
Objeto personalizado 01 - 05	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Objeto personalizado nn (idioma de usuario)
Objeto personalizado 06 - 40	Tiempo real	Campos de lista de opciones de Objeto personalizado nn (idioma de usuario)
Evento	Histórico	Campos de lista de opciones de Evento (idioma de usuario)
Plan financiero	Tiempo real	Campos de lista de opciones de Plan financiero (idioma de usuario)
Unidad familiar	Histórico y tiempo real	Campos de lista de selección de unidad familiar (idioma de usuario)
Oportunidad potencial	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Oportunidad potencial (idioma de usuario)
Respuesta al mensaje	Histórico y tiempo real	Campos de lista de selección de respuesta al mensaje (idioma de usuario)
Plan de mensajería	Histórico y tiempo real	Campos de lista de selección de plan de mensaje (idioma de usuario)
Ítem del plan de mensajería	Histórico y tiempo real	Campos de lista de selección de ítem del plan de mensajería (idioma de usuario)
Oportunidad	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Oportunidad (idioma de usuario)
Producto de la oportunidad	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Producto de la oportunidad (idioma de usuario)
Pedido	Tiempo real	Campos de lista de selección de pedido (idioma de usuario)

Tipo de registro	Histórico o tiempo real	Nombre de subcarpeta
Producto	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Producto (idioma de usuario)
Cuota	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Cuota (idioma de usuario)
Solicitud de servicio	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Solicitud de servicio (idioma de usuario)
Dirección compartida	Histórico	Campos de lista de opciones de Dirección compartida (idioma de usuario)
Solución	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Solución (idioma de usuario)
Usuario	Histórico y tiempo real	Campos de lista de opciones de Usuario (idioma de usuario)

NOTA: El tipo de registro de usuario no siempre aparece como la dimensión Usuario. Otros nombres de dimensión que se utilizan para el tipo de registro Usuario son Aprobador, Aprobador final y Última aprobación por. Si un tipo de registro de usuario está contenido en otro tipo de registro, el tipo de registro de usuario aparece en el segundo nivel de la jerarquía, como es de esperar. Sin embargo, la lista de opciones de idiomas del usuario y de la compañía también aparece en el segundo nivel de la jerarquía, no en el tipo de registro de usuario.

Para ver los valores de listas de opciones en el idioma de la compañía, puede continuar utilizando los campos de listas de opciones que están en las carpetas de dimensiones estándar. Además, los campos de listas de opciones con el término *Código* como sufijo, que anteriormente estaban disponibles en la carpeta principal, ahora están disponibles en las subcarpetas Campos de lista de opciones de Cuenta (código), Campos de listas de opciones de Actividad (código),etc. sin el sufijo en los nombres de campos. Puede continuar utilizando estos campos de código independiente del idioma (LIC) y la versión optimizada de los campos de la lista de opciones básica para mejorar el rendimiento de las consultas.

En los informes, los valores de la lista de opciones aparecen en el idioma seleccionado del usuario o la compañía. Sin embargo, los campos de lista de opciones que no tienen seleccionado un valor en la interfaz de usuario se muestran como se indica en la siguiente tabla. El comportamiento de la visualización del valor de la lista de opciones depende del tipo de lista de opciones, que puede ser predefinida o personalizada indexada.

En la siguiente tabla, se describe el comportamiento de la visualización del valor de lista de opciones para áreas temáticas de Análisis históricos.

Tipo de lista de opciones	Código independiente de idioma	Valor dependiente del idioma de la compañía	Valor dependiente del idioma del usuario
Predefinida	Sin especificar	No especificado o en blanco. Si el valor se establece en No especificado, este texto aparece en el	No especificado. Este texto aparece en el idioma seleccionado del usuario.

Tipo de lista de opciones	Código independiente de idioma	Valor dependiente del idioma de la compañía	Valor dependiente del idioma del usuario
		idioma seleccionado de la compañía.	
Personalizado indexado con o son valores personalizados definidos.	Sin especificar	En blanco.	No especificado. Este texto aparece en el idioma seleccionado del usuario.

En la siguiente tabla, se describe el comportamiento de la visualización del valor de lista de opciones para áreas temáticas de Informes en tiempo real.

Tipo de lista de opciones	Código independiente de idioma	Valor dependiente del idioma de la compañía	Valor dependiente del idioma del usuario
Predefinida	En blanco	No especificado. Este texto aparece en el idioma seleccionado de la compañía.	No especificado. Este texto aparece en el idioma seleccionado del usuario.
Personalizado indexado con valores personalizados definidos.	En blanco	No especificado. Este texto aparece en el idioma seleccionado de la compañía.	No especificado. Este texto aparece en el idioma seleccionado del usuario.
Personalizado indexado sin valores personalizados definidos.	En blanco	Los registros se eliminan.	No especificado. Este texto aparece en el idioma seleccionado del usuario.

Notas de uso de áreas temáticas

En este tema se proporciona información sobre áreas temáticas de fecha y hora, así como períodos de cuota.

Áreas temáticas de fecha y hora

Los períodos de los informes se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año calendario fiscal en Oracle CRM On Demand, deberá revisar los análisis históricos con cuidado si abarcan varios años. Los datos de los informes que se basan en el método de agenda fiscal anterior no se pueden alinear con datos que utilizan un nuevo método de agenda fiscal.

Períodos de cuota

Los informes que incluyen información de cuota por año utilizan el mes de cierre del año. En la pantalla Cuota, el año muestra el mes de inicio del período de cuota, que es distinto del de los informes. Por ejemplo, si el período de cuota va de noviembre de 2009 a enero de 2010, en la pantalla Cuota se mostrará el año como 2009, mientras que en los informes se mostrará el año como 2010.

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 (consulte Área temática Análisis históricos de direcciones de cuentas en la página 913)
- Account and Competitor Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de cuentas y competidores en la página 914)
- Account and Partner Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de cuentas y socios en la página 916)
- Account and Related Account Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas en la página 918)
- Account Contact Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de contactos de cuenta en la página 920)
- Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area (en la página 921)
- Account Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de cuentas en la página 922)
- Account Team Historical Analytics Subject Area (en la página 923)
- Activity Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de actividad en la página 924)
- Advanced Custom Objects Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Datos analíticos históricos de objetos personalizados avanzados en la página 926)
- Asset Historical Analytics Subject Area (en la página 935)
- Call Activity Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de actividad de llamada en la página 936)
- Campaign Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de campaña en la página 937)
- Campaign Response Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de respuesta de campaña en la página 939)
- Contact Addresses Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de direcciones de contacto en la página 940)
- Contact Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de contacto en la página 940)
- Contact Interests Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de intereses de contacto en la página 941)
- Contact Revenue Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de ingresos de contacto en la página 942)

- Contact Team Historical Analytics Subject Area (en la página 942)
- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de registro del negocio en la página 943) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de ingresos del producto de registro de negocio en la página 945) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Dealer Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de concesionario en la página 947) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- Event Historical Analytics Subject Area (en la página 947)
- Household Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de unidades familiares en la página 949) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de oportunidad potencial en la página 950)
- Lead Team Historical Analytics Subject Area (en la página 952)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de solicitud de MDF en la página 953) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de oportunidades y competidores en la página 954)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de oportunidades y socios en la página 956)
- Opportunity Contact Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de contacto de oportunidad en la página 958)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de oportunidad en la página 959)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de ingresos de productos de oportunidad en la página 961)
- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de equipo de oportunidad en la página 962)
- Partner Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de socio en la página 962) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de entregas de contenido personalizado en la página 964)
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de pipeline en la página 966)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de cartera en la página 967) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de producto en la página 968)
- Quote Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de oferta económica en la página 969)
- Sales Stage Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de etapas de ventas en la página 970)
- Service Request Historical Analytics Subject Area (en la página 971)
- Service Request Team Historical Analytics Subject Area (en la página 972)
- Shared Activities Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Datos analíticos históricos de actividades compartidas en la página 973)
- Shared Address Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de direcciones compartidas en la página 975)

- Solutions Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de soluciones en la página 975)
- Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis histórico de productos con precios especiales en la página 976)
- Usage Tracking Analysis Historical Analytics Subject Area (consulte Área temática Análisis históricos de análisis de seguimiento del uso en la página 978)

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 (consulte Área temática Informe en tiempo real de contactos de cuenta en la página 989)
- Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de ingresos de cuenta en la página 989)
- Account Team Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de equipo de cuentas en la página 990)
- Accounts Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe de cuentas en tiempo real en la página 991)
- Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de cuentas y competidores en la página 993)
- Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de cuentas y socios en la página 994)
- Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de cuentas y cuentas relacionadas en la página 996)
- Activities Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de actividades en la página 998)
- Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados avanzados en la página 999)
- Assessments Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática informe en tiempo real de evaluaciones en la página 1012)
- Assets Real-Time Reporting Subject Area (en la página 1014)
- Books Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática de informe en tiempo real de libros en la página 1014)
- Business Planning Real-Time Reporting Subject Area (consulte Áreas temática Informe en tiempo real de planificación de negocio en la página 1015)
- Campaigns Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática informe en tiempo real de campaña en la página 1017)
- Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática informe en tiempo real de relaciones de contacto en la página 1018)
- Contact Team Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de equipo de contactos en la página 1018)
- Contacts Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de contactos en la página 1019)
- Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y cuentas en la página 1020)
- Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y contactos en la página 1022)
- Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y oportunidades en la página 1023)

- Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y solicitudes de servicio en la página 1024)
- Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados en la página 1025)
- Events Real-Time Reporting Subject Area (en la página 1026)
- Forecasts Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de pronóstico en la página 1027)
- Households Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de unidad familiar en la página 1031) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Team Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de equipo de oportunidad potencial en la página 1033)
- Leads Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de oportunidades potenciales en la página 1034)
- Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de oportunidades en la página 1036)
- Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de oportunidades y competidores en la página 1037)
- Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de oportunidades y socios en la página 1039)
- Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de contactos de oportunidad en la página 1041)
- Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de ingresos de productos de la oportunidad en la página 1041)
- Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de equipo de oportunidad en la página 1042)
- Orders Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de órdenes en la página 1043)
- Partners Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de socios en la página 1043) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de entregas de contenido personalizado en la página 1045)
- Quotes Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de ofertas económicas en la página 1047)
- Service Request Team Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de equipo de solicitudes de servicio en la página 1047)
- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (en la página 1048)
- Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de actividades compartidas en la página 1050)
- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de soluciones en la página 1050)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de productos con precios especiales en la página 1051)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (consulte Área temática Informe en tiempo real de vehículos en la página 1052)

The following table shows the five types of subject areas that Analytics uses.

Subject Area Type	Description
Simple	This subject area type consists of a single fact table that contains all the metrics of the driving record type. The report always provides a result that can

Subject Area Type	Description
	be understood. In other words, whatever combination of attributes and metrics you select for your report, the report always returns a result that reflects the data in Oracle CRM On Demand. Simple subject areas are appropriate when you want to report on a single set of metrics. They allow you to drill down on the detail in transactional data.
Multifact	This subject area type consists of two or more fact tables at different dimensional levels. The fact tables are joined by conformed (shared) dimensions. Multifact allows you to perform combined fact analysis. Not all dimensions have a relationship with all the fact tables. For example, the quota metric table has a relationship only with the Owned By User, Quota, and the Date dimensions. These dimensions are also called conforming dimensions in dimensional-modeling terminology. In a multifact subject area, if you select attributes from a dimension and a metric from a fact, and they have no direct relationship with each other, then your report will not work correctly. In some cases, the metric field is empty, or an error appears in the report. Multifact subject areas are appropriate when you want to report on multiple, yet related, sets of metrics.
Summary	This subject area type consists of a single summarized fact table. It allows you to perform summary analysis of metrics using a key dimension. It is called *summary*, because it provides summary information for a specific dimension or record type in Oracle CRM On Demand analytics, such as the Account record type. From this subject area, you can obtain all the CRM functionality related metrics, such as sales revenue, service request, activity, and lead metrics. Summary subject areas are appropriate when you want summaries of metrics, using a key dimension, but without analyzing these metrics, using other dimensions.
Many-to-Many (M:M)	This subject area type represents both many-to-many and one-to-many relationships between two record types. It contains a fact table but it might also be a subject area without a fact table. The one-to-many relationship between Custom Object 01 and Account can also be reported from this subject area. However, if you want to report on the many-to-one relationship between Account and Custom Object 01, then do not use this subject area. The Custom Object 01 subject area, which is a simple design subject area, allows you to report on all of the many-to-one relationships between all the standard record types and Custom Object 01. The Many-to-Many subject areas are the only ones that you can use to report on the many-to-many and one-to-many relationships between record types.
Federated	This subject area type allows you to report on both one-to-many and many-to-one relationships between the Custom Object record types and other record types, but not on many-to-many relationships.

The first four types of subject areas mentioned (Simple, Multifact, Summary, and Many-to-Many) are standard subject areas. The fifth type of subject area is a federated subject area for custom objects.

Standard Subject Areas

Standard subject areas are intended to report on the relationship among standard record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. Standard record types and Custom Objects 01, 02, and 03 can have the following relationships:

- One-to-many
- Many-to-one
- Many-to-many

Oracle CRM On Demand provides dedicated subject areas that allow the reporting of a many-to-one relationship between a standard record type and other record types. For example, the Opportunities subject area allows the reporting of an opportunity record type's relationship with other record types. Dedicated subject areas also allow the reporting of a many-to-many relationship between two record types. For example, the Opportunity and Partner History subject area allows the reporting of a many-to-many relationship between opportunity and partner record types.

Federated Subject Areas

There are two Federated subject areas:

- The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 04 through 40 and multiple other record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. All types of relationships can be reported on using this subject area, except for the many-to-many relationship between Custom Objects 04 through 40 and other record types, which is not supported directly by Oracle CRM On Demand.

  The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area is the only subject area that unites the reporting of all custom objects and their associated objects under a single subject area.
- The Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 01 through 05 and accounts, activities, campaigns, contacts, leads, opportunities, partners, and service requests.

In a Federated subject area, the concept of a single driving record type does not apply. The lack of a driving record type means that you must always add a default metric to the analysis. Because a federated subject area does not have a single driving object, the analysis must always contain a metric in order to choose a relationship path among objects. In non-Federated subject areas, you do not need to choose a metric because the relationship is defined already in the repository using an implicit fact metric.

A Federated subject area provides access to the metrics for the supported related record types, so that you can build a summary report for the related metrics. Using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area, you can build a summary analysis that includes most of the record types in Oracle CRM On Demand.

With a Federated subject area, you can build analyses that show the one-to-many and many-to-many relationships for the supported record types. In the many-to-many design, you must use the subject area for the standard record type (for example, the Account record type) and the custom object subject area to report on the one-to-many relationship, and you must use the custom object subject area to report on the one-to-many relationship between other record types and that custom object. By using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area and the Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area, you can have access to both types of relationships. However, a many-to-many analysis is not available in these subject areas.

Record Type Renaming in Analytics

Oracle provides record type renaming in analytics for all standard record types. Company administrators can rename record types in Oracle CRM On Demand. These new names are reflected in the analytics part of Oracle CRM On Demand. The renamed record types appear with their new names in subject areas, reports, and dashboards. For example, if a company administrator changes the account record type name to *Physician* in Oracle CRM On Demand, then the word *Account* is replaced in all of the answers and subject areas. So, the

subject area *Account Address* becomes *Physician Address.* The subject area *Account Metrics* becomes *Physician Metrics,* and so on.

Row_ID and Object ID

For each record type in a subject area (such as account, activity, asset, and so on) the Row_ID field in the database is mapped to a field named <object> ID, for example, one of the following: Account ID, Lead ID, Service Request ID, and so on.

Optimized Custom Fields

Some dimensions have custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with Optimized Custom Fields, Optimized Custom Metrics, or Optimized Picklist Fields (Code), such as Account Optimized Custom Fields, Opportunity Optimized Custom Metrics, and Account Optimized Picklist Fields (Code). Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

Some dimensions in real-time subject areas have fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words Code or UTC. For example, the Account dimension has an Account Type field. There is also an Account Type Code field, which is the optimized version of the Account Type field. Similarly, there is an Indexed Date UTC field, which is the optimized version of the Indexed Date field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For information on using optimized filtering fields, see Using Optimized Filtering Fields (consulte Uso de los campos de filtro optimizados en la página 1053).

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 (en la página 1055).

Área temática Análisis históricos de direcciones de cuentas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y direcciones. En otras áreas temáticas, es posible crear informes sólo de la dirección principal de una cuenta. Sin embargo, esta área temática permite crear informes de todas las direcciones de una cuenta junto con sus campos personalizados, así como de una dirección compartida por varias cuentas.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Dirección

Métricas

- Métrica de dirección
  - Número (n.º) de direcciones de cuenta

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

La carpeta Campos personalizados de dirección de cuenta se mapea solo a los campos personalizados de las direcciones de la cuenta. Si se asocia una dirección compartida a una cuenta, solo los campos personalizados agregados a través de la opción Editar a las direcciones de la cuenta están disponibles para la creación de informes, y no los campos personalizados de la dirección compartida.

Área temática Análisis históricos de cuentas y competidores

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de competencia, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todos los competidores de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de la competencia usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de la competencia y que están disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Competidor de cuenta
- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta

- Número (Nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (nº) de SS
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Media de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Media de días para cerrar oportunidades (Definición: número total de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Promedio de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Promedio de ingresos
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores

- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las cuentas se pueden enlazar a una cuenta como competencia. Las cuentas enlazadas a una cuenta como competencia aparecen en la sección de información relacionada Competidores de cuenta de la página Detalles de la cuenta. La relación entre dos cuentas que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las cuentas enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre la cuenta y la competencia, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la cuenta, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta. Para extraer información sobre el contacto principal de la competencia, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Competencia.

Área temática Análisis históricos de cuentas y socios

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de socio, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todos los socios de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de socio usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Socio de cuenta
- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario

- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (nº) de SS
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Ingresos potenciales
  - Ingresos potenciales (000)
  - Media de ingresos potenciales
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
  - Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
  - Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Media de ingresos cerrados
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos
  - Ingresos de producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto (000)

Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las cuentas se pueden enlazar a una cuenta como socios. Las cuentas enlazadas a una cuenta como socios aparecen en la sección de información relacionada Socios de cuenta de la página Detalles de la cuenta. La relación entre dos cuentas que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las cuentas enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre la cuenta y el socio, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la cuenta, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta. Para extraer información sobre el contacto principal de un socio, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Socio de cuenta.

Área temática Análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta relacionada, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todas las cuentas relacionadas de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta relacionada usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta relacionada disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Cuenta relacionada
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (nº) de SS
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Ingresos potenciales
  - Ingresos potenciales (000)
  - Media de ingresos potenciales
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
  - Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
  - Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Media de ingresos cerrados

- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Promedio de ingresos
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

Notas de uso

Esta es un área temática de un grupo de áreas temáticas relacionadas. Todas las áreas temáticas de este grupo tienen las mismas métricas y comparten la mayoría de las dimensiones. La única diferencia entre ellas que la primera dimensión en la lista de dimensiones es específica a esta área temática. Las áreas temáticas de este grupo son las siguientes:

- Historial de cuentas y competidores
- Historial de cuentas y socios
- Historial de cuenta y cuentas relacionadas

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las cuentas se pueden enlazar entre ellas. Las cuentas enlazadas a una cuenta y que no están enlazadas como competencia o socios, aparecen en la sección de información relacionada Relaciones de la cuenta de la página Detalles de la cuenta. La relación entre dos cuentas que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las cuentas enlazadas.

NOTA: Para enlazar cuentas entre ellas, deberá tener el privilegio de acceso de la relación ampliada de la cuenta y el privilegio de gestión del acceso de la relación ampliada del contacto y la cuenta en el rol de usuario, y el administrador deberá activar la sección de información relacionada Relaciones de la cuenta al diseño de la página Detalles de la cuenta asignada a su rol.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre las cuentas, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la cuenta, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta. Para extraer información sobre el contacto principal de una cuenta enlazada, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta.

Área temática Análisis históricos de contactos de cuenta

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y contactos. Puede usarla para crear informes sobre todos los contactos asociados con una cuenta o un contacto compartido por varias cuentas. No puede usar esta área temática para crear informes de cuentas que no estén asociadas con ningún contacto ni crear informes de contactos que no estén enlazados a ninguna cuenta.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto

Métricas

- Métrica de contacto de la cuenta
  - Número (nº) de contactos de la cuenta

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

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

Área temática Análisis históricos de cuentas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática ofrece una vista resumida de las métricas de funcionamiento importantes de una compañía en relación con sus cuentas. El tipo de registro de cuenta es el tipo de registro que desea analizar. Puede usar el tipo de registro de cuenta para responder a preguntas relacionadas con el rendimiento de la cuenta: ¿qué compañías tienen el número más alto de solicitudes de servicio? ¿Qué compañías cuenta con el mayor número de oportunidades? Esta área temática le permite agrupar y acumular estas métricas a cualquier nivel por cuenta, territorio de la cuenta y dimensiones de fecha. Para realizar un análisis más exhaustivo que abarque otras áreas de negocio, es necesario utilizar otras áreas temáticas.

Tipo de relación

Resumen

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (nº) de SS
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas

- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Media de ingresos potenciales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Promedio de días para cerrar solicitud de servicio
- Promedio de minutos para cerrar solicitudes de servicio
- Duración media de solicitud de servicio abierta (minutos)
- Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Media de ingresos cerrados
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Promedio de ingresos
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto (000)

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

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.

Área temática Análisis históricos de actividad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar un amplio conjunto de métricas de actividad por actividad, cuenta, oportunidad, oportunidad potencial, campaña, contacto, solicitud de servicio y dimensiones de fecha. Debido a que esta área temática representa por separado cada evento de actividad e interacción en relación con estos tipos de registro, esta área temática se encuentra en el nivel más bajo posible, lo que significa que la tabla de datos de actividad que determina esta área temática puede ser la más grande. Esta área temática le permite acumular y analizar las métricas de actividad mediante el conjunto más amplio de dimensiones. Esta área temática se compone de dos o más tablas de datos, hecho que permite la generación de informes de cuotas de usuarios en relación con las métricas de actividad.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Fecha
- Concesionario
- Evento
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuota
- Solicitud de servicio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de actividad
  - Métrica personalizada de actividad
  - Métricas de actividad por fecha de creación
    - Número (nº) de actividades (fecha de creación)
    - Número (nº) de citas (fecha de creación)
    - Número (nº) de actividades cerradas (fecha de creación)
    - Número (nº) de actividades abiertas (fecha de creación)
    - Número (nº) de tareas (fecha de creación)
  - Métricas de actividad por otras fechas
    - Número (nº) de citas (fecha final)
    - Número (nº) de citas (fecha de inicio)
    - Número (nº) de tareas (fecha de caducidad)
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (nº) de citas programadas
  - Número (nº) de llamadas marcadas
  - Número (nº) de llamadas contactadas
  - Número (Nº) de actividades cerradas
  - Número (Nº) de actividades abiertas
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta, actividad y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Campos activados para la zona horaria del usuario

Normalmente, todas las horas incluidas en los informes del área temática de datos analíticos muestran la zona horaria de la compañía para garantizar una información de hora coherente independientemente de quién genere los informes. La dimensión de actividad incluye los siguientes campos:

- Hora final
- Zona horaria de usuario de hora de finalización
- Hora de inicio
- Zona horaria de usuario de hora de inicio

Los campos Hora de finalización y Hora de inicio informan del tiempo de actividad con la zona horaria de la compañía. Los campos Zona horaria de usuario de hora de finalización y Zona horaria de usuario de hora de inicio informan de la misma información que los campos estándar, pero con la zona horaria local del usuario.

Área temática Datos analíticos históricos de objetos personalizados avanzados

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar objetos personalizados avanzados.

El área temática Datos analíticos históricos de objetos personalizados avanzados es un área especializada que permite informar de relaciones de uno a muchos entre los objetos personalizados 01, 02 y 03, y algunos objetos predefinidos; así como de la relación muchos a uno entre los objetos personalizados que van del 01 al 05 y algunos objetos predefinidos. El área temática Datos analíticos históricos de objetos personalizados avanzados reúne los informes de un número de objetos en una única área temática, por lo que es necesario incluir una métrica fundamental en el análisis que ayude a elegir una ruta de relación entre los objetos incluidos en el análisis. Cuando hay dos o más dimensiones en un análisis, los datos analíticos de Oracle CRM On Demand necesitan una métrica para relacionarlas. Si el informe no incluye una métrica, los datos analíticos de Oracle CRM On Demand eligen una aleatoriamente.

La relación de varios a varios se implementa para los objetos personalizados 01, 02 y 03 con cuenta, contacto, solicitud de servicio y oportunidad en los datos analíticos. Por lo tanto, es posible informar sobre la relación de uno a varios solo de los objetos personalizados 01, 02 y 03 con esos objetos.

Tipo de relación

Federada

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Objeto personalizado 03
- Objeto personalizado 04
- Objeto personalizado 05
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario

- Socio
- Solicitud de servicio

Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Métricas personalizadas optimizadas de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Promedio de ingresos
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Métrica de actividad
  - Métrica personalizada de actividad
  - Métricas de actividad por fecha de creación
    - Número (Nº) de actividades
    - Número (nº) de citas (fecha de creación)
    - Número (Nº) de actividades cerradas
    - Número (Nº) de actividades abiertas
    - Número (nº) de tareas (fecha de creación)
  - Métricas de actividad por otras fechas
    - Número (nº) de citas (fecha final)
    - Número (nº) de citas (fecha de inicio)
    - Número (nº) de tareas (fecha de caducidad)
  - Métricas personalizadas optimizadas de actividad
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (nº) de citas programadas
  - Número (nº) de llamadas marcadas
  - Número (nº) de llamadas contactadas
  - Número (Nº) de actividades cerradas
  - Número (Nº) de actividades abiertas
- Métrica de campaña
  - Métricas personalizadas optimizadas de campaña
  - Número (Nº) de cuentas por campaña
  - Número (Nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas activas
  - Número (Nº) de campañas finalizadas
  - Número (Nº) de campañas planificadas
  - Número (Nº) de contactos por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales

- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
- Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
- Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 100 y dividido por los ingresos objetivo).
- Promedio de costo por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
- Promedio de costo por oportunidad potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades potenciales).
- Promedio (prom.) de días para convertir oportunidades potenciales (Definición: número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).
- Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
- Tasa de conversión de clientes potenciales (Definición: los clientes potenciales que se convierten en clientes indicados por porcentajes).
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número total de oportunidades ganadas dividido por el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Retorno de la inversión (ROI)

- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
  - Métricas personalizadas optimizadas de contactos
  - Valor de la propiedad
    - Promedio (prom.) del valor de la propiedad
    - Promedio (prom.) del valor de la propiedad (000)
    - Valor de la propiedad
    - Valor de la propiedad (000)
  - Total de activos
    - Media del total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar (000)
    - Total de activos
    - Total de activos (000)
  - Gastos (total)
    - Media del total de gastos
    - Media del total de gastos (000)
    - Gastos (total)
    - Gastos (total) (000)
  - Ingresos (total)
    - Media del total de ingresos

        - Media del total de ingresos (000)
        - Ingresos (total)
        - Ingresos (total) (000)
    - Pasivo (total)
        - Media del total de pasivos
        - Media del total de pasivos (000)
        - Pasivo (total)
        - Pasivo (total) (000)
    - Activo neto (total)
        - Media del total de activos netos
        - Media del total de activos netos (000)
        - Activo neto (total)
        - Activo neto (total) (000)
    - Ventas acumuladas anuales hasta la fecha (AAF)
        - Promedio de ventas acumuladas anuales hasta la fecha (prom. AAF)
        - Promedio de ventas (000) acumuladas anuales hasta la fecha (prom. AAF)
        - Ventas acumuladas anuales hasta la fecha (AAF)
        - Ventas (000) acumuladas anuales hasta la fecha (AAF)
    - Número (nº) de clientes
    - Número (Nº) de contactos
    - Número (nº) de clientes potenciales
- Métrica de objeto personalizado 01-05
    - Métricas personalizadas de objeto personalizado 01-05
    - Métricas personalizadas optimizadas del objeto personalizado 01-05
    - Número (nº) de objetos personalizados 01-05
- Métrica de la oportunidad potencial
    - Métrica personalizada de oportunidad potencial
    - Métrica personalizada optimizada de oportunidad potencial
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (definición: número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (definición: número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
    - Número (Nº) de nuevas oportunidades
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
    - Número (Nº) de ganancias

- Promedio de días para convertir oportunidad potencial (definición: número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Promedio de días de seguimiento de una oportunidad potencial (Definición: el número de días de seguimiento de las oportunidades potenciales dividido por el número de oportunidades potenciales).
- Ingresos cerrados para oportunidad potencial
- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Ingresos previstos

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de ganancias
    - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
    - Promedio (prom.) de tamaño del negocio (Definición: tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
    - Ciclo de ventas promedio (prom.)
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
    - Porcentaje de oportunidades ganadas
    - Ingresos
  - Métrica personalizada optimizada de oportunidad
  - Número (Nº) de contactos con oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
  - Tamaño promedio (prom.) del negocio
  - Ciclo de ventas promedio (prom.)
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Ingresos previstos
  - Ingresos previstos (000)
  - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
  - Porcentaje de oportunidades ganadas
  - Ingresos cerrados del trimestre anterior
  - Ingresos cerrados del trimestre anterior (000)
  - Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
  - Ingresos de oportunidades del trimestre anterior (000)

- Ingresos
- Ingresos (000)
- Métrica de socio
  - Métrica personalizada de socio
  - Métrica de la cuenta de socio principal
    - Número (Nº) de solicitudes de MDF aprobadas
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
    - Número (Nº) de días de solicitud MDF pendiente de aprobación
    - Número (Nº) de días para la aprobación de la solicitud MDF
    - Número (Nº) de productos de registro de negocio
    - Número (nº) de registros del negocio
    - Número (nº) de registros del negocio convertidos en oportunidad
    - Número (nº) de registros del negocio para nuevos clientes
    - Número (nº) de registros del negocio para nuevas oportunidades
    - Número (nº) de registros del negocio pendientes de aprobación
    - Número (nº) de registros del negocio derivados en oportunidades ganadas
    - Número (nº) de registros del negocio con oportunidades
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada
    - Número (Nº) de solicitudes de MDF
    - Número (Nº) de solicitudes de MDF pendientes de aprobación
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de socios con oportunidades potenciales
    - Número (Nº) de socios con oportunidades
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
    - Número (nº) de SS
    - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales
    - Número (Nº) de ganancias
    - Número (nº) de registros del negocio aprobados

- Número (nº) de registros del negocio caducados
- Promedio de ingresos cerrados
- Media de ingresos potenciales
- Promedio de número (Nº) de días en cada etapa
- Promedio de costo autorizado para productos con precios especiales
- Promedio de días de cierre de oportunidad
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Promedio de días para convertir oportunidad potencial
- Promedio de días de seguimiento de oportunidad potencial
- Promedio de días para la aprobación de registro de negocio
- Promedio de precio recomendado para productos con precios especiales
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Promedio de costo de compra para productos con precios especiales
- Promedio de costo solicitado para productos con precios especiales
- Ingresos cerrados
- Ingresos cerrados (000)
- Ingresos cerrados para oportunidad potencial
- Ingresos previstos
- Ingresos previstos (000)
- Ingresos esperados para oportunidad potencial
- Importe con aprobación previa de MDF
- Importe con aprobación previa de MDF (000)
- Importe solicitado de MDF
- Importe solicitado de MDF (000)
- Importe solicitado de MDF pendiente de aprobación
- Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Ingresos potenciales
- Ingresos potenciales (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos
- Ingresos (000)
- Importe autorizado de precio especial
- Importe autorizado de precio especial (000)
- Importe de precio especial solicitado

        - Importe de precio especial solicitado (000)
        - Cantidad de productos con precios especiales
        - Cantidad total de productos de registro de negocio
        - Importe total aprobado de reclamación de MDF
        - Importe total aprobado de reclamación de MDF (000)
        - Importe total solicitado de reclamación de MDF
        - Importe total solicitado de reclamación de MDF (000)
        - Ingresos totales en registros de negocio
        - Ingresos totales en registros de negocio (000)
        - Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades
        - Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades (000)
        - Ingresos totales en registros de negocio abiertos
        - Ingresos totales en registros del negocio abiertos (000)
    - Número (Nº) de socios
- Métrica de solicitud de servicio
    - Métrica personalizada de solicitud de servicio
    - Métrica de solicitud de servicio por fecha de cierre
        - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas (SS) (fecha de cierre)
        - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas (fecha de cierre)
        - Promedio (prom.) de días para cierre de solicitudes de servicio (SS) (fecha de cierre)
        - Promedio (prom.) de minutos para cierre de solicitudes de servicio (SS) (fecha de cierre)
    - Métricas personalizadas optimizadas de solicitud de servicio
    - Número (#) de solicitudes de servicio canceladas (Sr.)
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas (SS)
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas (SS)
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes (SS)
    - Número (Nº) de solicitudes de servicio
    - Promedio (prom.) de días para cierre de solicitudes de servicio (SS)
    - Promedio (prom.) de minutos para cierre de solicitudes de servicio (SS)
    - Promedio (prom.) de edad de solicitud de servicio (SS) abierta
    - Promedio (prom.) de edad de solicitud de servicio (SS) abierta (minutos)

Notas de uso

Los análisis sin resultados pueden darse por varias razones. Uno de los motivos es la falta de métricas en el análisis. El análisis debe incluir al menos una métrica.

Puede obtener un análisis sin resultados si está utilizando dos objetos personalizados que no están vinculados directamente uno con otro. Para analizar la asociación entre un objeto personalizado y otro objeto que incluye otro objeto personalizado, los objetos deben estar directamente asociados. Por ejemplo, si el objeto Cuenta está asociado directamente al Objeto personalizado 01 y al Objeto personalizado 03, puede realizar un informe sobre la asociación entre Cuenta y Objeto personalizado 01, así como entre Cuenta y Objeto personalizado 03. Sin embargo, no puede realizar un informe sobre la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 01 y

Objeto personalizado 03 si no hay alguna asociación directa entre el Objeto personalizado 01 y el Objeto personalizado 03 definida en la aplicación.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si el objeto Cuenta está asociado directamente al Objeto personalizado 01 y este último está asociado directamente al Objeto personalizado 03, podrá realizar un informe sobre la asociación entre Cuenta y el Objeto personalizado 01, así como sobre la asociación entre el Objeto personalizado 01 y el Objeto personalizado 03. Sin embargo, no se puede realizar un informe sobre la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 01 y Objeto personalizado 03 si no hay una asociación directa entre Cuenta y Objeto personalizado 03, tal como se define en la aplicación.

Las dimensiones de cuenta, contacto y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de fecha común

En muchas de las dimensiones de tipo de registro de esta área temática se incluye una carpeta de fechas, como Fecha o Fecha de creación. Sin embargo, algunos tipos de registros comparten una dimensión de fecha común. Si selecciona columnas de la carpeta de fechas según un tipo de registro que comparta una dimensión de fecha con otros tipos de registro y selecciona una métrica para uno de los otros tipos de registro que comparten la misma dimensión de fecha, el análisis muestra todas las fechas de los registros del tipo de registro del que haya seleccionado la métrica. Por ejemplo, los tipos de registro Cuenta y Contacto comparten una dimensión de fecha. Por tanto, si selecciona la columna Fecha en la carpeta Fecha de creación de la carpeta Cuenta, y selecciona la métrica Número de cuentas, en el análisis se muestran todas las fechas en las que se crearon registros de cuentas. Sin embargo, debido a que los tipos de registro Cuenta y Contacto comparten una dimensión de fecha, se muestra el mismo resultado si selecciona la columna Fecha de la carpeta Fecha de creación en la carpeta Contacto y la métrica Número de cuentas.

Si selecciona columnas de la carpeta de fechas según un tipo de registro que comparta una dimensión de fecha con otros tipos de registro y selecciona métricas de uno o más tipos de registro que compartan la misma dimensión de fecha, el análisis muestra todas las fechas de todos los registros de los tipos de registro de los que haya seleccionado las métricas. Por ejemplo, si selecciona la columna Fecha en la carpeta Fecha de creación de la carpeta Cuenta y selecciona las métricas Número de cuentas y Número de contactos, en el análisis se muestran todas las fechas en las que se crearon registros de cuentas y contactos. En este ejemplo, se muestra un valor 0 (cero) para la métrica Número de contactos para cualquier fecha en la que se hayan creado registros de cuentas, pero no se crean registros de contacto, y se muestra un valor 0 (cero) para la métrica Número de cuentas para cualquier fecha en la que se hayan creado registros de contactos, pero no se hayan creado registros de cuentas.

En la siguiente tabla se muestran los tipos de registro que comparten una dimensión de fecha común, así como el nombre de la dimensión de fecha tal y como aparece para cada tipo de registro.

Dimensión de tipo de registro	Dimensión de fecha
Cuenta	Fecha de creación
Campaña	Fecha
Objetos personalizados del 01 al 05	Fecha de creación
Oportunidad potencial	Fecha
Oportunidad	Fecha de cierre
Solicitud de servicio	Fecha

Campos personalizados de objetos asociados

Los campos personalizados de un objeto asociado no están disponibles para su uso en informes en el área temática Datos analíticos históricos de objetos personalizados avanzados. Por ejemplo, si crea un campo para un objeto personalizado como campo relacionado de otro objeto personalizado, el nuevo campo no está disponible en la carpeta del objeto principal en el área temática Datos analíticos de objetos personalizados avanzados. Sin embargo, el nuevo campo permanece disponible en la carpeta del objeto relacionado.

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.

Área temática Análisis históricos de actividad de llamada

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

El área temática Historial de actividad de visitas permite a los gestores y representantes de ventas analizar los datos de actividades de visitas por cuenta, contacto, actividad, propietario, producto, categoría de producto y fecha. Al contrario de lo que ocurre con el área temática Historial de actividad, las métricas del área temática Historial de actividad de visitas se basan en los tipos de registro de Life Sciences relacionados con la actividad, incluidos: Productos detallados, Muestras distribuidas, Solicitudes de muestras, Ítems de solicitudes muestra e Ítems promocionales distribuidos. Esto significa que las actividades que no tengan registros para uno o varios de estos tipos de registro secundarios relacionados no se pueden utilizar para crear informes usando esta área temática.

Puede utilizar la dimensión Categoría de producto para resumir las métricas de actividad de las visitas para diferentes niveles de una jerarquía de productos, tales como la marca, el mercado parcial y el mercado.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Actividad de la visita
- Campaña
- Contacto
- Fecha
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Producto
- Categoría de producto
- Productos detallados
- Solicitud de muestra
- Muestras distribuidas

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de actividad de visitas
  - Métricas personalizadas de productos detallados
    - Moneda indexada
    - Número indexado
    - Promedio de moneda indexada
    - Media de número indexado
  - Métricas personalizadas de solicitud de muestra
  - Métricas personalizadas de muestras distribuidas
    - Moneda indexada
    - Número indexado
    - Promedio de moneda indexada
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de actividades de visita
  - Número (nº) de detalles de visita por producto
  - Número (nº) de productos detallados de visita
  - Número (nº) de ítems promocionales distribuidos de visita
  - Número (nº) de ítems de solicitudes de muestra de visita
  - Número (nº) de solicitudes de muestras de visita
  - Número (nº) de muestras distribuidas de visita
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (nº) de ítems promocionales distribuidos
  - Número (nº) de ítems de solicitudes de muestra
  - Número (nº) de muestras distribuidas

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel. Puede realizar informes por registros de visitas a asistentes, visitas a cuentas y visitas a profesionales, y sus métricas asociadas.

El número (nº) de contactos muestra la cantidad de contactos principales distintos, no todos los contactos asociados a la visita.

Área temática Análisis históricos de campaña

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite realizar un análisis completo de las compañas por campaña, usuario y dimensiones de fecha. Además, le permite analizar los resultados de la campaña, el rendimiento y el retorno de la inversión (ROI). También contiene métricas para ayudar a resolver problemas a la hora de conseguir los objetivos de la campaña y de optimizar las futuras campañas.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Campañas
- Propiedad del usuario
- Fecha

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas
  - Número (Nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas activas
  - Número (Nº) de campañas finalizadas
  - Número (Nº) de campañas planificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de cuentas por campaña
  - Número (Nº) de contactos por campaña
  - Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
  - Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
  - Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 10 y dividido por los ingresos objetivo).
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Promedio de días para convertir oportunidades potenciales (Definición: el número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).
  - Costo medio por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
  - Costo medio por cliente potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de clientes potenciales).
  - Tasa de conversión de clientes potenciales (Definición: los clientes potenciales que se convierten en clientes indicados por porcentajes).
  - Ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Media de ingresos cerrados
  - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número total de oportunidades ganadas dividido por el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
  - Retorno de la inversión (ROI)

Notas de uso

Ninguna

Área temática Análisis históricos de respuesta de campaña

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Los datos de respuesta de la campaña están limitados exclusivamente a los datos de las campañas de Oracle Email Marketing On Demand. No muestra datos de respuesta para las campañas en las que los datos se han introducido mediante la interfaz de usuario de Oracle CRM On Demand. Oracle Email Marketing On Demand se ha interrumpido y no se pueden iniciar nuevas campañas. Puede seguir utilizando esta área temática para informar de datos de una campaña existente.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la información de la campaña, incluidos los datos de respuesta de las campañas de Oracle Email Marketing On Demand. Complementa las áreas temáticas relacionadas con las campañas, que ofrecen los datos de rendimiento de las mismas. Permite a las compañías analizar la respuesta a una campaña de Oracle Email Marketing On Demand respondiendo a las siguientes preguntas: ¿Cuántas personas han recibido la campaña? ¿Cuántos han respondido? ¿Cómo han respondido? ¿Cuánto tiempo han tardado en responder?, entre otras.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Destinatario de la campaña
- Respuesta de la campaña
- Fecha

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas
  - Número (nº) de destinatarios. Esta métrica se basa en el campo de destinatario de la campaña.
  - Número (nº) de rebotes permanentes. Esta métrica se basa en los tipos de respuesta de: Dirección movida, Dirección incorrecta y Emisor incorrecto.
  - Número (nº) de rebotes temporales. Esta métrica se basa en los tipos de respuesta de: Problema de buzón, Problema del sistema, Problema de la red, Problema de protocolo, Problema de seguridad, Mensaje demasiado largo, Vacaciones y Último recurso.
  - Número (nº) de respondedores. Esta métrica se basa en el estado de entrega.
  - Número (nº) de respuestas. Esta métrica se basa en el estado de entrega.
  - Número (nº) de respuestas abiertas. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Mensaje abierto.
  - Número (nº) de clics de paso. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Clic de acceso.
  - Número (nº) de inclusiones. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Inclusión en lista.
  - Número (nº) de exclusiones. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Exclusión de lista.
  - Número (nº) de inclusiones globales. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Inclusión global.
  - Número (nº) de exclusiones globales. Esta métrica se basa en el tipo de respuesta de Exclusión global.
  - Media de días para responder. Esta métrica se basa en el estado de entrega.

Notas de uso

Las métricas de respuesta de la campaña se basan en el estado de entrega o el tipo de respuesta. Por ejemplo, el número de rebotes permanentes se basa en el tipo de respuesta, no el estado de entrega, incluso aunque haya un estado de entrega de rebote permanente.

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de direcciones de contacto

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre los contactos y las direcciones. En otras áreas temáticas, es posible crear informes sólo de la dirección principal de un contacto. Sin embargo, está área temática le permite crear informes de todas las direcciones de un contacto, así como de una dirección compartida por varios contactos.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Dirección

Métricas

- Métrica de dirección
  - Número (n.º) de direcciones de contacto

Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de contacto

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Puede usar esta área temática para crear informes sobre las métricas de contactos por contacto, cuenta, campaña, propiedad de usuario y dimensiones de fecha. El nivel de detalles de esta área temática es una fila para cada contacto creado en Oracle CRM On Demand. Este área temática le permite responder rápidamente a las siguientes preguntas: ¿Quiénes son los diez empleados más importantes con el mayor número de contactos? ¿Qué cuentas no tienen ningún contacto? ¿Cuáles son las campañas más grandes por contactos? ¿Cuántos clientes potenciales puede un contacto particular traer a mi compañía?

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha
- Propiedad del usuario

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de contacto
  - Número (nº) de clientes
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (nº) de clientes potenciales

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de intereses de contacto

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

El área temática Análisis histórico de intereses del contacto le permite generar informes sobre los intereses de los contactos para la dimensión Contacto. Este informe permite a los asesores y a sus administradores determinar los intereses y aficiones de los clientes, así como seleccionar obsequios importantes para ellos basados en dichos intereses. También pueden usar esta información para celebrar eventos de apreciación importantes, como torneos de golf. De esta forma, los asesores pueden estrechar sus relaciones con los clientes, así como conocer a los amigos y familiares de los mismos. Estos eventos pueden generar nuevos negocios.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Propiedad del usuario
- Fecha
- Intereses del contacto

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de intereses de contacto
  - Número (nº) de intereses del contacto

Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de ingresos de contacto

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

El área temática Historial de ingresos del contacto le permite analizar los datos de los ingresos por productos por contacto, producto, categoría de productos, propietario y fecha. Entre las métricas de esta área temática, destacan las siguientes:

- Número (nº) de productos
- Número promedio (Nº promedio) de productos
- Promedio de ingresos

Permite a los usuarios crear informes mostrando los diferentes tipos de ingresos por productos con el paso del tiempo, tales como ingresos previstos con respecto a los ingresos reales. Esta comparación permite a los usuarios entender mejor las ventas y el potencial de ingresos de los productos por contactos. Utilice la dimensión Categorías de producto para resumir las métricas de ingresos del contacto para los diferentes niveles de la jerarquía de un producto, tales como la marca, el mercado parcial y el mercado.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Categoría de producto
- Producto
- Ingresos del contacto
- Fecha
- Propiedad del usuario

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de ingresos de contacto
  - Número (nº) medio de productos
  - Número (nº) de productos
  - Promedio de ingresos

Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

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.

Área temática Análisis históricos de registro del negocio

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Finalidad del negocio

El área temática de generación de informes sobre el registro del negocio ofrece información sobre cómo sus socios utilizan los registros del negocio y el efecto que dicho registro tiene en su negocio. Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

- Crear un informe para mostrar la cantidad de ingresos previstos de los registros del negocio.
- Determinar el número medio de días que lleva aprobar el registro del negocio.
- Determinar el porcentaje de oportunidades registradas.
- Crear un informe sobre el número de registros del negocio que han derivado en nuevas oportunidades.
- Determinar el período de validez medio de los registros del negocio.
- Realizar un informe trimestral sobre los cambios realizados en los ingresos de los registros del negocio.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cliente asociado
- Oportunidad asociada
- Contacto
- Fecha
- Registro del negocio
- Aprobador final
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal

Métrica de fecha sin cierre

Las siguientes métricas no se basan en la fecha de cierre de los registros:

- Métrica de registro de negocio
  - Métricas personalizadas del registro del negocio
  - Número (nº) de registros del negocio
  - Número (nº) de registros del negocio con oportunidades
  - Número (nº) de registros del negocio sin oportunidades
  - Número (nº) de registros del negocio para nuevas oportunidades
  - Número (nº) de registros del negocio para clientes existentes
  - Número (nº) de registros del negocio para nuevos clientes
  - Número (nº) de registros del negocio convertidos en oportunidad
  - Número (nº) de registros del negocio pendientes de aprobación
  - Número (nº) de registros del negocio aprobados
  - Número (nº) de registros del negocio caducados
  - Número (nº) de días pendientes de aprobación
  - Promedio de días para la aprobación
  - Promedio de período de validez (en días)
  - Porcentaje (%) de registros del negocio aprobados
  - Porcentaje (%) de registros del negocio rechazados
  - Porcentaje (%) de registros del negocio devueltos
  - Porcentaje (%) de registros del negocio convertidos en oportunidad

- Número (nº) de registros del negocio derivados en oportunidades ganadas

Métrica de fecha de cierre

Las siguientes métricas se basan en la fecha de cierre de los registros:

- Métrica de registro de negocio
  - Tamaño total del negocio en registros del negocio abiertos
  - Media de tamaño total del negocio en registros del negocio abiertos
  - Ingresos totales de registros del negocio
  - Media de ingresos totales de registros del negocio
  - Ingresos totales del trimestre anterior de registros del negocio
  - Media de ingresos totales del trimestre anterior de registros del negocio

Notas de uso

La dimensión de contacto asociado incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de ingresos del producto de registro de negocio

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

El área temática del historial de ingresos del producto de registro de negocio ayuda a identificar las tendencias del detalle de registro de negocio. Permite crear consultas básicas que implican métricas de ingresos del producto de registro de negocio mediante los atributos de dimensión principal. Le puede ayudar a contestar preguntas como:

- ¿Cuál es el ingreso máximo esperado de un solo producto en un registro de negocio único?
- Considerando solamente los registros de negocio abiertos, ¿cuál es el promedio de ingresos para cada registro de negocio (calculado a partir de los registros de ingresos)?
- ¿Cuántos productos únicos hacen referencia a todos los registros de negocio (con independencia del estado de aprobación)?
- ¿Qué productos son los principales para todos los registros de negocio abiertos: por cantidad total, por ingresos totales, por ocurrencia, por cantidad promedio para cada registro de negocio o por los ingresos promedio para cada registro de negocio?
- Muestra todos los registros de negocio abiertos que tienen al menos un detalle de ingresos por producto con cantidad nula o cero o precio nulo o cero.
- ¿Qué productos fueron los principales el trimestre anterior: por cantidad, por ingresos, por ocurrencia, por cantidad promedio, por registro de negocio o por ingresos promedio para cada registro de negocio?

Tipo de relación

De uno a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto asociado
- Cliente asociado
- Oportunidad asociada
- Fecha (según la fecha de cierre del registro de negocio)
- Registro del negocio

- Ingresos del producto de registro de negocio
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Categoría de producto

Métricas

El área temática tiene las siguiente métricas:

- Métricas de ingresos del producto de registro de negocio
  - Métricas personalizadas de ingresos del producto de registro de negocio
    - Promedio de moneda indexada
    - Promedio de número indexado
    - Moneda indexada
    - Número indexado
  - Número (nº) de productos
  - Número (Nº) de productos en registros de negocio sin oportunidades
  - Número (Nº) de productos en registros de negocio abiertos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos en registros de negocio sin oportunidades
  - Número promedio (Nº promedio) de productos en registros de negocio abiertos
  - Promedio de precio
  - Cantidad promedio
  - Promedio de ingresos totales del trimestre anterior
  - Promedio de ingresos
  - Cantidad media total en registros de negocio sin oportunidades
  - Cantidad media total en registros de negocio abiertos
  - Promedio de ingresos totales en registros del negocio sin oportunidades
  - Promedio de ingresos totales en registros del negocio abiertos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos (por registro de negocio)
  - Ingresos totales del trimestre anterior
  - Ingresos totales del trimestre anterior (000)
  - Cantidad total
  - Cantidad total (000)
  - Cantidad total en registros de negocio sin oportunidades
  - Cantidad total en registros del negocio abiertos
  - Ingresos totales
  - Ingresos totales (000)
  - Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades
  - Ingresos totales en registros de negocio sin oportunidades (000)
  - Ingresos totales en registros de negocio abiertos
  - Ingresos totales en registros del negocio abiertos (000)
  - Cuenta de socio principal

Notas de uso

Ninguna

Área temática Análisis históricos de concesionario

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Finalidad del negocio

El área temática de análisis de historial de concesionario ofrece la posibilidad de analizar el historial del concesionario en relación con las solicitudes de servicios y las actividades.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Concesionario
- Propiedad del usuario
- Fecha

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica del concesionario
  - Métrica personalizada del concesionario
  - Número (Nº) de concesionarios
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades abiertas
  - Número (Nº) de actividades cerradas

Notas de uso

Ninguna

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.

Área temática Análisis históricos de unidades familiares

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Finalidad del negocio

El área temática Análisis de historial de unidades familiares ofrece la posibilidad de generar informes sobre las unidades familiares para la dimensión Contacto. Este área temática permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Qué clientes pertenecen a qué unidades familiares?
- ¿Cómo son los activos de las unidades familiares en mi registro de ventas divididos entre mis clientes?
- ¿Cuáles son mis unidades familiares principales por valor total de activos?

El área temática de análisis del historial de unidades familiares también tiene una dimensión Cartera que se puede utilizar para generar informes sobre información de carteras asociadas de contactos de unidades familiares. Tenga en cuenta que la cartera solo tiene una relación indirecta con las unidades familiares (a través de los contactos) y, por tanto, los atributos de la dimensión Cartera no se pueden utilizar directamente para analizar las métricas de las unidades familiares. Puede combinar informes de unidades familiares con informes de carteras para ofrecer un mejor servicio al cliente entendiendo a los clientes como miembros de una unidad familiar.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Unidad familiar
- Contacto de unidad familiar

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar
  - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar
    - Media del total de gastos de unidad familiar
  - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar
    - Media del total de ingresos de unidad familiar

- Total de pasivos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar
  - Media del total de pasivos de unidad familiar
- Total de activos netos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar
  - Media del total de activos netos de unidad familiar
- Total de activos de contacto
  - Total de activos
  - Media de activos totales
- Total de gastos de contacto
  - Gastos (total)
  - Promedio de gastos totales
- Total de ingresos de contacto
  - Ingresos (total)
  - Media de ingresos totales
- Total de pasivos de contacto
  - Pasivo (total)
  - Promedio del total de pasivos
- Total de activos netos del contacto
  - Activo neto (total)
  - Media del total de activos netos
- Métrica personalizada de unidad familiar
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de unidades familiares

Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de oportunidad potencial

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la métrica de oportunidades potenciales por cuenta, territorio de la cuenta, campaña, contacto, fecha, oportunidad potencial, oportunidad, propiedad del usuario y cuenta de socio principal. Esta área temática contiene tipos de registro que hacen referencia a la métrica que analiza la calidad de las oportunidades potenciales, la conversión de oportunidades potenciales y los ingresos asociados a las oportunidades potenciales.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de la oportunidad potencial
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de nuevas oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Media de días para convertir oportunidad potencial (Definición: el número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Promedio de días de seguimiento de una oportunidad potencial (Definición: el número de días de seguimiento de las oportunidades potenciales dividido por el número de oportunidades potenciales).
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial
  - Ingresos esperados para oportunidad potencial
  - Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
  - Ingresos previstos

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

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.

Área temática Análisis históricos de solicitud de MDF

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Finalidad del negocio

Los fondos de desarrollo de marketing (MDF) ofrecen al propietario de la marca la posibilidad de poner a disposición de sus socios fondos de marketing de forma sistemática, para que estos comercialicen la marca o vendan sus productos en áreas geográficas específicas. Con las solicitudes de MDF los socios solicitan aprobaciones previas de fondos para las actividades de marketing. Una vez aprobada la solicitud de MDF por el propietario de la marca, los socios pueden realizar la actividad y enviar luego una reclamación MDF para reclamar el dinero previamente aprobado que se ha gastado.

Los propietarios de la marca solicitan información y métricas sobre las solicitudes de MDF a todos los socios y todos los trimestres para poder alinear el marketing y las ventas por canal. El área temática de análisis histórico de solicitud de MDF aporta al propietario de la marca la información necesaria para controlar los presupuestos de MDF y asegurar que se asignen los fondos a las actividades que tengan el máximo retorno de la inversión.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta de socio principal
- Campaña
- Solicitud de MDF
- Fecha
- Propiedad del usuario
- Aprobador

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de solicitud de MDF
  - Métrica personalizada de solicitud de MDF
  - Métrica de solicitud de MDF por fecha de envío
    - Número (Nº) de solicitudes de MDF
    - Importe solicitado
    - Promedio de importe solicitado
    - Importe con aprobación previa
    - Promedio de importe con aprobación previa
    - Importe total solicitado de reclamación
    - Promedio de importe total solicitado de reclamación

  - Importe total de la reclamación aprobado
  - Promedio de importe total aprobado de reclamación
- Número (Nº) de solicitudes de MDF
- Importe solicitado
- Promedio de importe solicitado
- Importe con aprobación previa
- Promedio de importe con aprobación previa
- Importe solicitado del trimestre anterior
- Promedio del importe solicitado del trimestre anterior
- Importe de aprobación previa del trimestre anterior
- Promedio del importe de aprobación previa del trimestre anterior
- Importe total solicitado de reclamación
- Promedio de importe total solicitado de reclamación
- Importe total de la reclamación aprobado
- Promedio de importe total aprobado de reclamación
- Importe total solicitado de reclamación del trimestre anterior
- Promedio del importe total solicitado de reclamación del trimestre anterior
- Importe total aprobado de reclamación del trimestre anterior
- Promedio del importe total aprobado de reclamación del trimestre anterior
- Número (Nº) de solicitud de MDF pendientes de aprobación
- Importe solicitado pendiente de aprobación
- Número (Nº) de solicitudes de MDF enviadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF aprobadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF rechazadas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF devueltas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de MDF caducadas
- Número (Nº) de reclamaciones de MDF enviadas
- Número (Nº) de reclamaciones de MDF aprobadas
- Número (Nº) de reclamaciones de MDF rechazadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF aprobadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF caducadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF rechazadas
- Porcentaje de solicitudes de MDF devueltas
- Número (Nº) de días pendientes de aprobación
- Número (Nº) de días pendientes para la aprobación
- Número promedio (Nº promedio) de días pendientes de aprobación
- Promedio de número (Nº) de días para la aprobación

Notas de uso

Si la compañía cambia y personaliza el nombre con el que se visualizan las solicitudes de MDF, este nombre aparece en sus informes.

Área temática Análisis históricos de oportunidades y competidores

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de competidores y oportunidades. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de competidor, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los competidores para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de competidores, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de competidores no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Competidor de oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos

  - Ingresos
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
  - Número (Nº) de ganancias
  - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
  - Ciclo de ventas promedio
  - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
  - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número total de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las oportunidades se pueden enlazar a una oportunidad como competencia. Las oportunidades enlazadas a una oportunidad como competencia aparecen en la sección de información relacionada Competidores de oportunidades de la página Detalles de la oportunidad. La relación entre dos oportunidades que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las oportunidades enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre la oportunidad y la competencia, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la oportunidad, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Oportunidad. Para extraer información sobre el contacto principal de la competencia, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Oportunidad.

Área temática Análisis históricos de oportunidades y socios

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de socios y oportunidades. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de socio, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de socios, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de socio no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Socio de oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Ingresos

  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
  - Número (Nº) de ganancias
  - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
  - Ciclo de ventas promedio
  - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
  - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos
- Ingresos previstos
- Ingresos cerrados
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de contactos con oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
- Ciclo de ventas promedio
- Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número total de oportunidades ganadas y perdidas).
- Porcentaje de pérdidas de oportunidad
- Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
- Ingresos cerrados del trimestre anterior

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las oportunidades se pueden enlazar a una oportunidad como socios. Las oportunidades enlazadas a una oportunidad como socios aparecen en la sección de información relacionada Socios de oportunidades de la página Detalles de la oportunidad. La relación entre dos oportunidades que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las oportunidades enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre la oportunidad y el socio, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la oportunidad, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Oportunidad. Para extraer información sobre el contacto principal de un socio, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Socio de oportunidad.

Área temática Análisis históricos de contacto de oportunidad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

En esta área temática, puede generar informes sobre todos los contactos asociados a una oportunidad o un contacto que esté asociado a varias oportunidades. En otras áreas temáticas de oportunidad, puede generar informes sólo sobre el contacto principal de una oportunidad.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Contacto
- Oportunidad

Métricas

- Métrica de contacto de oportunidad
  - Número (nº) de contactos de oportunidad

Notas de uso

Ninguna

Área temática Análisis históricos de oportunidad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar oportunidades por las dimensiones de cuenta, territorio, compañía, contacto, propietario y fecha. Esta área temática consta de dos o más tablas de verdad e incluye métricas de cuotas y de oportunidades. La métrica de oportunidades se define en el nivel más bajo de detalle en esta área temática. Por lo que puede analizarse la métrica en todas las dimensiones. Por el contrario, las métricas de cuota se describen en un nivel de detalle mayor y sólo pueden analizarse por las dimensiones limitadas siguientes: fecha (mes), cuota y propietario.

Tipo de relación

Varios datos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha

  NOTA: La dimensión Fecha se basa en la fecha de apertura para las métricas de Métrica de oportunidad por fecha de apertura y se basa en Fecha de cierre para el resto de métricas. En todos los casos, la fecha se obtiene del registro Ingresos, debido a que Ingresos es la tabla de hechos.

- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Cuenta de socio principal
- Cuota

- Territorio

Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Métrica de oportunidad por fecha de apertura
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de contactos con oportunidades
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos previstos
    - Ingresos
    - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
    - Número (Nº) de ganancias
    - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
    - Ciclo de ventas promedio
    - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
    - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de contactos con oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
  - Tamaño promedio del negocio (Definición: el tamaño medio de cada venta por cada cliente, expresado en el número de unidades o importe de los ingresos).
  - Ciclo de ventas promedio
  - Porcentaje de oportunidades ganadas (Definición: el número de oportunidades ganadas dividido entre el número de oportunidades ganadas y perdidas).
  - Porcentaje de pérdidas de oportunidad
  - Ingresos de oportunidades del trimestre anterior
  - Ingresos cerrados del trimestre anterior
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

El área temática de generación de informes de oportunidades y el área temática de análisis histórico de oportunidades proporcionan diferentes métricas. Antes de seleccionar una de estas áreas temáticas, revise las métricas proporcionadas en ambas para asegurarse de que utiliza el área temática que mejor se adapta a sus necesidades.

Área temática Análisis históricos de ingresos de productos de oportunidad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar los ingresos de producto de oportunidad por cuenta, territorio de la cuenta, socio, campaña, oportunidad, producto de oportunidad, propiedad del usuario, producto y categoría de producto. Los registros de ingresos por producto periódicos pueden tener una fecha de inicio diferente, por lo que esta área temática se define a nivel granular de detalle y contiene una fila para cada registro de ingresos por producto periódicos dentro de la oportunidad. Gracias al alto nivel de detalle de esta área temática, se proporciona la mayor flexibilidad para acumular datos en cualquier nivel de las dimensiones admitidas. Esta área temática contiene también la métrica y la dimensión de cuota, que le permite realizar un informe sobre los ingresos del producto de oportunidad y la métrica de cuota en el mismo informe.

Tipo de relación

Varios datos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha
- Oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Cuenta de socio principal (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
  - Número (nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de equipo de oportunidad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite crear informes de la relación entre oportunidades y equipos de oportunidad. Utilícela para consultar los miembros del equipo implicados en una oportunidad.

Tipo de relación

De muchos a muchos.

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Fecha (según la fecha de cierre de la oportunidad)
- Oportunidad
- Equipo de la oportunidad
- Propiedad del usuario

Métricas

- Equipo de la oportunidad
  - Métricas personalizadas optimizadas de equipo de oportunidad
  - Número (N.º) de miembros del equipo de oportunidad

Notas de uso

Visibilidad de los datos. Si la configuración Áreas de temas históricos definida en el perfil es Visibilidad del administrador o Visibilidad de equipo, esta área temática utiliza el modo Visibilidad de equipo y podrá crear un informe sobre todas las oportunidades para las que es el propietario o un miembro del equipo. Si la configuración definida en el perfil es Visibilidad completa, se pueden crear informes de las oportunidades cuyo propietario sea usted o sus subordinados o de los registros en los que usted o sus subordinados se agreguen como miembros del equipo.

Área temática Análisis históricos de socio

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition

Finalidad del negocio

El área temática de análisis de historial de socio ofrece la posibilidad de analizar el historial de socio. Se pueden analizar cargas, oportunidades e ingresos por socio y territorio.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Socio

- Territorio
- Propiedad del usuario
- Fecha

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de socio del propietario
  - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de socios con oportunidades
    - Número (Nº) de ganancias
    - Promedio de ingresos cerrados
    - Promedio de días de cierre de oportunidad (Definición: el número de días de cierre de una oportunidad dividido por el número de ganancias).
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos cerrados (000)
    - Ingresos cerrados de producto
    - Ingresos cerrados de producto (000)
    - Ingresos de producto (000)
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
    - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
    - Promedio de días para convertir oportunidades potenciales (Definición: el número de días entre la fecha de creación de la oportunidad potencial y la fecha de conversión de la oportunidad potencial dividido entre las oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
    - Media de días de seguimiento de oportunidad potencial
    - Promedio de ingresos posibles
    - Ingresos potenciales
    - Ingresos potenciales (000)
    - Número (Nº) de socios con oportunidades potenciales
  - Métrica personalizada de socio
  - Número (Nº) de socios

Notas de uso

Ninguna

Área temática Análisis históricos de entregas de contenido personalizado

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Utilice la información proporcionado por los análisis de esta área temática para restringir el contenido y entregar el mensaje correcto a la persona adecuada y en el momento apropiado. Puede analizar los detalles de tendencias, el resultado de la garantía y las respuestas desde varios segmentos; así como dirigirse a sus clientes en consecuencia.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Respuesta al mensaje
- Plan de mensajería
- Ítem del plan de mensajería
- Propiedad del usuario
- Producto
- Categoría de producto

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
- Métrica de actividad
  - Métrica personalizada de actividad
    - Promedio de moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Moneda indexada
    - Número indexado
  - Métricas de actividad por fecha de creación
    - Número (Nº) de actividades
    - Número (nº) de citas (fecha de creación)
    - Número (Nº) de actividades cerradas
    - Número (Nº) de actividades abiertas
    - Número (nº) de tareas (fecha de creación)
  - Métricas de actividad por otras fechas
    - Número (nº) de citas (fecha final)

        - Número (nº) de citas (fecha de inicio)
        - Número (nº) de tareas (fecha de caducidad)
    - Métricas personalizadas optimizadas de actividad
    - Número (Nº) de cuentas con actividades
    - Número (Nº) de actividades
    - Número (nº) de citas programadas
    - Número (nº) de llamadas marcadas
    - Número (nº) de llamadas contactadas
    - Número (Nº) de actividades cerradas
    - Número (Nº) de actividades abiertas
- Métrica de contacto
    - Número (Nº) de contactos
- Métrica de respuesta al mensaje
    - Métrica personalizada de respuesta al mensaje
        - Promedio de moneda indexada
        - Media de número indexado
        - Moneda indexada
        - Número indexado
    - Número (Nº) de respuestas al mensaje
    - Promedio de número de secuencias
- Métrica del ítem del plan de mensajería
    - Métrica personalizada del ítem del plan de mensajería
        - Promedio de moneda indexada
        - Media de número indexado
        - Moneda indexada
        - Número indexado
    - Número (Nº) de ítems del plan de mensajería
    - Promedio de número de secuencias
- Métrica del plan de mensajería
    - Métrica personalizada del plan de mensajería
        - Promedio de moneda indexada
        - Media de número indexado
        - Moneda indexada
        - Número indexado
    - Número (Nº) de planes de mensajería

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta, actividad y contacto incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Esta área temática tiene varias dimensiones, pero no todas las combinaciones son válidas. Si las combinaciones no son válidas, se devuelve un mensaje de error. Por ejemplo, las siguientes combinaciones no son válidas y generarán un error:

Dimensión	Dimensión	Dimensión
Producto	Cuenta	Plan de mensajes
Producto	Cuenta	Ítem del plan de mensajes
Producto	Cuenta	Respuesta al mensaje
Producto	Actividad	Plan de mensajes
Producto	Actividad	Ítem del plan de mensajes
Producto	Actividad	Respuesta al mensaje
Producto	Contacto	Plan de mensajes
Producto	Contacto	Ítem del plan de mensajes
Producto	Contacto	Respuesta al mensaje

Si su visibilidad es Visibilidad de equipo y su análisis incluye las dimensiones Plan de mensajes, Ítem de plan de mensajes o Respuesta al mensaje, se aplicará la visibilidad de equipo.

Área temática Análisis históricos de pipeline

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

El área temática de historial de pipeline proporciona una instantánea mensual de todas las oportunidades en Oracle CRM On Demand. Las imágenes instantáneas de procesos se toman diariamente durante procesos nocturnos, pero sólo se archiva la última imagen instantánea de pipeline de cada mes y se elimina el resto. Estas imágenes instantáneas de pipeline no se borran nunca. Durante la extracción completa, transformación y carga de datos, se realiza una copia de seguridad de las imágenes instantáneas y se restablecen completamente. En el caso de que las compañías cambien su tipo de calendario fiscal, no se realinearán estas imágenes instantáneas de historial con su nueva definición de calendario fiscal. Para las compañías que tengan un tipo de calendario fiscal personalizado, sólo se informará de las imágenes instantáneas de historial de las definiciones de año fiscal que estén definidas en Oracle CRM On Demand. Las instantáneas se toman a partir de oportunidades sin fecha de cierre o de oportunidades en las que la fecha de cierre se encuentra en el trimestre actual o en un trimestre futuro.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha
- Oportunidad

- Propiedad del usuario
- Fecha de la instantánea de pipeline
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica del historial de pipeline
  - Ingresos. Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad.
  - Ingresos previstos. Esta métrica indica los ingresos de oportunidad multiplicados por la probabilidad de la oportunidad.
  - Ingresos cerrados. Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad cerrada/ganada. Cuando el estado de la oportunidad es Cerrada/Ganada, los ingresos e ingresos cerrados tienen el mismo valor.
  - Ingresos (000). Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad, en miles.
  - Ingresos previstos (000). Esta métrica indica los ingresos de oportunidad multiplicados por la probabilidad de la oportunidad, en miles.
  - Ingresos cerrados (000). Esta métrica indica los ingresos de la oportunidad cerrada/ganada, en miles. Cuando el estado de la oportunidad es Cerrada/Ganada, los ingresos e ingresos cerrados tienen el mismo valor.
  - Ingresos de oportunidad del trimestre anterior. Esta métrica indica el valor de los ingresos de hace un trimestre.
  - Ingresos estimados del trimestre anterior. Esta métrica indica el valor de los ingresos esperados de hace un trimestre.
  - Ingresos cerrados del trimestre anterior. Esta métrica indica el valor de los ingresos cerrados de hace un trimestre.
  - Ingresos de oportunidades del trimestre anterior (000). Esta métrica indica el valor de los ingresos de hace un trimestre, en miles.
  - Ingresos previstos del trimestre anterior (000). Esta métrica indica el valor de los ingresos esperados de hace un trimestre, en miles.
  - Ingresos cerrados del trimestre anterior (000). Esta métrica indica el valor de los ingresos cerrados de hace un trimestre, en miles.
  - Territorio

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis históricos de cartera

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Finalidad del negocio

El área temática permite la posibilidad de analizar el historial de cartera, contactos y productos. Los informes de cartera posibilitan la generación de informes sobre carteras en las siguientes dimensiones: contacto, cuenta, producto, asesor y hora. Este informe permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Qué productos financieros tienen los clientes y cuál es su perfil demográfico?
- ¿Qué cantidad de los activos de mis clientes se invierte en qué clase de activos y títulos?
- ¿Cuál es el tamaño de los activos en los registros de ventas de cada asesor?
- ¿Cuáles son las clases de activos en los registros de ventas de cada asesor?

- ¿Cuáles son los mejores clientes por tamaño de cartera e ingresos?

Con esta información se pueden analizar las carteras en relación con los clientes y asesores.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Fecha
- Institución
- Propiedad del usuario
- Cartera
- Producto

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cartera
  - Métrica personalizada de cartera
  - Número (Nº) de carteras
  - Valor total de activos
  - Importe del préstamo
  - Prima
  - Ingresos
  - Valor nominal
  - Límite de crédito
  - Promedio del valor total de activos
  - Promedio del importe del préstamo
  - Promedio de primas
  - Promedio de ingresos
  - Promedio del valor nominal
  - Promedio del límite de crédito

Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

La dimensión Cartera incluye normalmente activos no financieros como vehículos a menos que el administrador haya excluido específicamente dichos activos no financieros en listas de cartera utilizando la opción Excluir registros de vehículos/activos de cuentas de cartera en la página de perfil de compañía.

Área temática Análisis históricos de producto

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la métrica de ingresos por las dimensiones de producto, cuenta, usuario, oportunidad, fecha y territorio. El nivel de detalle de esta área temática es ligeramente mayor que el de la de

informe de oportunidad-producto, ya que le permite analizar los ingresos por oportunidades desde la dimensión de producto. Esta área temática salva la laguna de análisis existente entre la de informe de oportunidades y la de informe de oportunidad-producto.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Productos
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de ingresos de producto
  - Métrica personalizada de ingresos por producto
  - Ingresos
  - Ingresos previstos por producto
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos de producto (000)
  - Ingresos previstos por producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Precio de compra
  - Precio medio de compra
  - Cantidad promedio
  - Cantidad total
  - Ingresos por producto del trimestre anterior
  - Ingresos cerrados por producto del trimestre anterior
  - Ingresos por producto del trimestre anterior (000)
  - Ingresos cerrados por producto del trimestre anterior (000)

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

El campo Indicador de pronóstico de la dimensión Producto en esta área temática se asigna al tipo de registro Ingresos por oportunidades y si este campo está seleccionado con otros campos de producto (como Nombre de producto), solo los registros de producto asociados a un registro de ingresos de productos de la oportunidad aparecerán en el informe.

Área temática Análisis históricos de oferta económica

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand. El objeto Ofertas económicas lo debe provisionar un administrador.

Finalidad del negocio

Utilice esta área temática para analizar ofertas económicas por las dimensiones cuenta, fecha, oportunidad y propietario.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Oferta

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica personalizada de oferta
- Número (#) de ofertas

Notas de uso

Ninguna.

Área temática Análisis históricos de etapas de ventas

El historial de etapas de ventas tiene las siguientes áreas temáticas:

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite analizar oportunidades en diferentes etapas de ventas por las dimensiones de cuenta, oportunidad, etapa de ventas y fecha. Representa imágenes instantáneas de historial basadas en eventos de oportunidades y sólo está disponible el lado histórico. Las oportunidades pasan por múltiples etapas de ventas, por lo que esta área temática es más densa que la de oportunidades y tiene tantos registros como etapas de ventas por las que pasan las oportunidades.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Etapa histórica de ventas
- Oportunidad

Métricas

A continuación se muestra la lista completa de métricas de esta área temática:

- Métrica de etapa de ventas
  - Promedio de días por etapa

- Número (Nº) de días por etapa
- Número (Nº) de oportunidades
- Caída
- Coeficiente de caída

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

La dimensión Oportunidad cuenta con una carpeta para Propiedad del usuario. Aunque esta carpeta se sitúa jerárquicamente en la dimensión Oportunidad, la carpeta Propiedad del usuario es su propia dimensión. Cada dimensión está relacionada con una tabla de la base de datos. Cuando un informe se genera a partir de más de una tabla, las medidas del informe se utilizan para relacionar las tablas.

Para ilustrar este efecto, tenga en cuenta estos ejemplos en los que el propietario de Opportunity_A ha cambiado de una etapa de ventas a otra:

Ejemplo 1: Seleccione solo campos de la dimensión Oportunidad.
Resultado 1: Todas las oportunidades están en el informe.

Ejemplo 2: Selecciona solo campos de la carpeta Propiedad del usuario.
Resultado 2: Todos los usuarios están en el informe, independientemente de si poseen registros.

Ejemplo 3: Selecciona campos de la dimensión Oportunidad y la carpeta Propiedad del usuario.
Resultado 3: El informe muestra varias filas para Opportunity_A; una fila para cada propietario que tenía en las distintas etapas de ventas.

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.

Área temática Datos analíticos históricos de actividades compartidas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar actividades compartidas en las dimensiones de cuenta, contacto y usuario. Ya que estas actividades las pueden compartir uno o varios usuarios en Oracle CRM On Demand, al utilizar esta área temática puede informar de las actividades compartidas. En esta área temática, se puede realizar un informe de las actividades que son propiedad o que se comparten con al menos un usuario.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Propiedad del usuario

Métricas

- Métrica de actividad
  - Métrica personalizada de actividad
  - Métricas de actividad por fecha de creación
    - Número (Nº) de actividades
    - Número (nº) de citas (fecha de creación)
    - Número (Nº) de actividades cerradas
    - Número (Nº) de actividades abiertas
    - Número (nº) de tareas (fecha de creación)
  - Métricas de actividad por otras fechas
    - Número (nº) de citas (fecha final)
    - Número (nº) de citas (fecha de inicio)
    - Número (nº) de tareas (fecha de caducidad)
  - Métricas personalizadas optimizadas de actividad
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (nº) de citas programadas
  - Número (nº) de llamadas marcadas
  - Número (nº) de llamadas contactadas
  - Número (Nº) de actividades cerradas
  - Número (Nº) de actividades abiertas

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta, actividad y contacto incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

La visibilidad de los datos al registro de actividad no se controla por medio de la asociación de libro con ese registro de actividad en esta área temática. Debe ser el propietario del registro de actividad o debe compartirse con usted para que pueda ver los registros de actividad en esta área temática.

Área temática Análisis históricos de direcciones compartidas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite informar sobre las direcciones compartidas y sus asociaciones con cuentas, contactos y sus métricas relacionadas. Con esta área temática, puede informar sobre las cuentas y los contactos que está asociados o comparten la misma dirección.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Dirección compartida

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Campos de lista de opciones de direcciones compartidas
  - Lista de opciones indexada 1
  - Lista de opciones indexada 2
  - Lista de opciones indexada 3
  - Lista de opciones indexada 4
  - Lista de opciones indexada 5
  - Estado validado
- Dirección de envío (extendida)
  - Dirección 1
  - Dirección 2
  - Dirección 3
  - Ciudad
  - País
  - Apartado de correos/Código de clasificación
  - Provincia
  - Región
  - Código postal
- Número (Nº) de cuentas
- Número (nº) de cuentas y contactos
- Número (Nº) de contactos

Notas de uso

Ninguna

Área temática Análisis históricos de soluciones

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

En esta área temática, puede analizar las soluciones por las dimensiones de producto, categoría de producto, solicitud de servicio y fecha de vencimiento, así como la relación entre las soluciones y sus solicitudes de servicio asociadas. También puede analizar importantes métricas de soluciones y solicitudes de servicio relacionadas que ayudarán a su compañía a evaluar el estado y la eficacia de las soluciones.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha de vencimiento
- Producto
- Categoría de producto
- Solicitud de servicio
- Solución

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica personalizada de solución
  - Promedio de moneda indexada 0
  - Media de número indexado 0
  - Moneda indexada 0
  - Número indexado 0
- Número de soluciones
- Número de soluciones aprobadas
- Número de soluciones publicadas
- Número de soluciones obsoletas
- Número (nº) de SS
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas

Notas de uso

La dimensión de solicitud de servicio incluye una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Análisis histórico de productos con precios especiales

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Finalidad del negocio

Las solicitudes de precios especiales permiten a los socios y propietarios de la marca ejecutar el conjunto de procesos de negocio, por los que el socio pide al propietario de la marca precios más bajos de un producto (por diferentes motivos, como una respuesta a un trato competitivo o a una tendencia a la baja de los precios general).

El área temática proporciona la capacidad de realizar análisis e informes históricos sobre solicitudes de precios especiales y productos con precios especiales, por lo que puede evaluar el rendimiento del socio. Puede utilizar métricas e información, como reducciones de precio autorizadas para cada producto, el socio y el trimestre para medir la eficacia del descuento y el rendimiento del producto en el canal.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha (basada en la fecha de inicio de solicitud de precios especiales)
- Registro del negocio
- Cliente final
- Última aprobación de
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal
- Producto
- Categoría de producto
- Solicitud de precios especiales

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de producto con precios especiales
  - Métricas de producto con precios especiales por fecha de autorización
    - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales (Fecha de autorización)
    - Importe autorizado (Fecha de autorización)
    - Importe autorizado (Fecha de autorización) (000)
    - Importe solicitado (Fecha de autorización)
    - Importe solicitado (Fecha de autorización) (000)
    - Promedio de importe autorizado (Fecha de autorización)
    - Promedio de solicitud autorizada (Fecha de autorización)
    - Cantidad media (Fecha de autorización)
    - Cantidad (Fecha de autorización)
  - Métricas de producto con precios especiales por fecha de envío
    - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales (Fecha de envío)
    - Importe autorizado (Fecha de envío)
    - Importe autorizado (Fecha de envío) (000)
    - Importe solicitado (Fecha de envío)
    - Importe solicitado (Fecha de envío) (000)
    - Promedio de importe autorizado (Fecha de envío)
    - Promedio de importe solicitado (Fecha de envío)

  - Cantidad media (Fecha de envío)
  - Cantidad (Fecha de envío)
- Número (Nº) de solicitudes de precios especiales
- Importe autorizado
- Importe autorizado (000)
- Importe solicitado
- Importe solicitado (000)
- Promedio de importe autorizado
- Promedio de importe solicitado
- Promedio de costo autorizado
- Promedio de porcentaje de descuento autorizado
- Promedio PVPR (Precio al por menor sugerido del fabricante)
- Promedio de costo de compra
- Cantidad promedio
- Promedio de costo solicitado
- Promedio de porcentaje de descuento solicitado
- Promedio de precio de venta solicitado
- Promedio de precio de venta sugerido
- Cantidad
- Importe autorizado del trimestre anterior
- Importe autorizado del trimestre anterior (000)
- Importe solicitado del trimestre anterior
- Importe solicitado del trimestre anterior (000)
- Cantidad del trimestre anterior

Notas de uso

Ninguna

Área temática Análisis históricos de análisis de seguimiento del uso

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand. El acceso a esta área temática requiere el privilegio Seguimiento del uso. El rol de usuario del administrador otorga este privilegio de forma predeterminada.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite a los usuarios con el privilegio Seguimiento del uso analizar el uso de Oracle CRM On Demand en la compañía. Las compañías pueden analizar el uso de las siguientes áreas de aplicación en Oracle CRM On Demand:

- Uso de aplicación
- Adopción del usuario
- Instalación y configuración

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Objeto de datos analíticos
- Contenido
- Fecha
- Tipo de objeto
- Usuario
- Historial de inicios de sesión del usuario

Métricas

Lista completa de métricas de esta área temática y los campos para los que se almacenan son los siguientes:

En la siguiente tabla se muestran las métricas de objeto de datos analíticos.

Métrica	Descripción
Número (Nº) de objetos	Número de objetos de datos analíticos.

En la siguiente tabla se muestra la métrica de rendimiento de datos analíticos. Esta métrica representa el rendimiento de las consultas. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

Métrica	Usuario	Fecha (semana)	Contenido	Descripción
Número (Nº) de solicitudes	Sí	Sí	Sí	Número de solicitudes por nombre de informe y nombre de cuadro de mandos por semana. Si también hay un informe disponible en un cuadro de mandos, el número de solicitudes para el informe solo refleja las solicitudes donde se ejecutó como informe. Puesto que un cuadro de mando a menudo contiene más de un informe, las solicitudes ejecutadas en un cuadro de mandos no se incluyen en el recuento que se calcula para los informes.
Número (nº) de errores	Sí	Sí	Sí	Número de veces que han fallado las solicitudes por nombres de informe y cuadro de mandos por semana.
Tiempo medio de respuesta (s)	Sí	Sí	Sí	Tiempo medio de respuesta (en segundos) a solicitudes.

En la siguiente tabla se muestran las métricas de uso de la aplicación en Oracle CRM On Demand. Estas métricas representan el uso de varios tipos de objeto de la aplicación, incluido el número de registros creados, actualizados y eliminados. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

Métrica	Usuario	Fecha (Mes)	Tipo de objeto	Descripción

Número (Nº) de registros creados	Sí	Sí	Sí	Número de registros creados por objeto, por usuario y por mes
Número (Nº) de registros actualizados	Sí	Sí	Sí	Número de registros actualizados por objeto, por usuario y por mes
Número (Nº) de registros eliminados	Sí	Sí	Sí	Número de registros eliminados por objeto, por usuario y por mes

En la siguiente tabla se muestran las métricas de rendimiento de visualizaciones de página en Oracle CRM On Demand. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

Métrica	Usuario	Fecha (semana)	Contenido	Descripción
Número (Nº) de solicitudes	Sí	Sí	Sí	Número de solicitudes por página por semana
Tiempo medio de respuesta (ms)	Sí	Sí	Sí	Tiempo medio de respuesta (en milisegundos) para visualizaciones de página
Tiempo máximo de respuesta (ms)	Sí	Sí	Sí	Tiempo máximo de respuesta (en milisegundos) para visualizaciones de página
Tiempo mínimo de respuesta (ms)	Sí	Sí	Sí	Tiempo mínimo de respuesta (en milisegundos) para visualizaciones de página

NOTA: Los valores Tiempo máximo de respuesta y Tiempo mínimo de respuesta están disponibles solo para los registros de vista de página cargados desde que esta característica pasó a estar disponible. Los registros de la vista de página cargados en la versión 25 y anteriores de Oracle CRM On Demand tienen valores NULL porque estos datos no se registraron en dichas versiones.

La siguiente tabla muestra las métricas de instalación y configuración. Estas métricas son una instantánea de la instalación y configuración más reciente de Oracle CRM On Demand tal como existía en el momento del refrescamiento incremental de los datos de seguimiento del uso. Estas métricas de instalación y configuración son únicas porque no se capturan a nivel de dimensión.

Métrica	Descripción
Número (Nº) de administradores	Número de administradores a los que se ha concedido cualquiera de los privilegios siguientes: Gestionar compañía, Gestionar compañía - Definir monedas, Gestionar compañía - Restablecer todas las contraseñas, Gestionar temas, Gestionar contenido, Gestionar contenido - Gestionar archivos adjuntos e imágenes de página de detalles, Gestionar libros, Gestionar territorios, Gestionar usuarios,

	Gestionar roles y acceso, Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados
Número (Nº) de reglas de asignación	Número de reglas de asignación definidas en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de libros	Número de libros definidos en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de monedas	Número de monedas activadas en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de campos personalizados	Número de campos personalizados utilizados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de objetos personalizados	Número de objetos personalizados desplegados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de fichas personalizadas	Número de fichas web personalizadas utilizadas en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de grupos	Número de grupos configurados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de idiomas	Número de idiomas activados en Oracle CRM On Demand
Número (nº) de productos	Número de productos definidos en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de procesos de ventas	Número de procesos de ventas definidos en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de territorios	Número de territorios configurados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de applets web	Número de applets web utilizados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de enlaces web	Número de enlaces web utilizados en Oracle CRM On Demand
Número (Nº) de flujos de trabajo	Número de flujos de trabajo configurados en Oracle CRM On Demand

En la siguiente tabla se muestran las métricas de adopción del usuario (mensual). Estas métricas permiten a las compañías supervisar y analizar la adopción del usuario de la aplicación de Oracle CRM On Demand. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

NOTA: Cualquier registro de sesión que no tenga un valor en el campo Hora de cierre de sesión se excluye del cálculo de las métricas Número de segundos de conexión y Duración media en segundos de conexión para las métricas tanto mensuales como semanales, ya que la duración de esa sesión no se puede calcular.

Métrica	Usuario	Fecha (Mes)	Descripción
Número (Nº) de usuarios activos	No	Sí	Número de usuarios activos que existen en la aplicación por mes

Número (Nº) de días desde el último inicio de sesión	Sí	No	Número de días desde el último inicio de sesión del usuario
Número (Nº) de usuarios delegados	No	Sí	Número de usuarios delegados que existen en cada mes
Número (nº) de licencias	No	No	Número de licencias definidas en el perfil de la compañía
Número de segundos de conexión	Sí	Sí	Número de segundos que un usuario ha estado conectado durante un mes determinado
Número (Nº) de inicios de sesión totales	Sí	Sí	Número de veces que un usuario ha iniciado sesión durante un mes determinado. Si un usuario inicia sesión tres veces al día, se cuenta como 3 inicios de sesión y se agrega al valor del mes actual.
Número (Nº) de inicios de sesión únicos	Sí	Sí	Número de veces únicas que un usuario ha iniciado sesión durante un mes determinado. Si un usuario inicia sesión tres veces al día, se cuenta como 1 inicio de sesión único y se agrega al valor del mes actual.
Número (Nº) de inicios de sesión incorrectos	Sí	Sí	Número de inicios de sesión incorrectos del usuario por mes
Porcentaje (%) conectado	No	Sí	Número de usuarios que han iniciado sesión ese mes dividido por el número de usuarios activos.

Promedio de frecuencia mensual de inicio de sesión	No	Sí	Número de inicios de sesión únicos para un mes determinado dividido por el número de usuarios que han iniciado sesión ese mes.
Duración media en segundos de conexión	Sí	Sí	Número de segundos que un usuario ha estado conectado durante un mes determinado dividido por el número de veces que el usuario ha estado conectado durante ese mes.

En la siguiente tabla se muestran las métricas de adopción de usuarios (semanal). Estas métricas permiten a las compañías supervisar y analizar la adopción del usuario de la aplicación de Oracle CRM On Demand. En la tabla, *Sí* indica que la métrica está disponible para el campo.

Métrica	Usuario	Fecha (semana)	Descripción
Número (Nº) de usuarios activos	No	Sí	Número de usuarios activos que existen en la aplicación por semana
Número (Nº) de usuarios delegados	No	Sí	Número de usuarios delegados que existen en cada semana
Número de segundos de conexión	Sí	Sí	Número de segundos que un usuario ha estado conectado durante una semana determinada
Número (Nº) de inicios de sesión totales	Sí	Sí	Número de veces que un usuario ha iniciado sesión durante una semana determinada. Si un usuario inicia sesión tres veces al día, se cuenta como 3 inicios de sesión y se agrega al valor de la semana actual.

Número (Nº) de inicios de sesión únicos	Sí	Sí	Número de veces únicas que un usuario ha iniciado sesión durante una semana determinada. Si un usuario inicia sesión tres veces al día, se cuenta como 1 inicio de sesión único y se agrega al valor de la semana actual.
Número (Nº) de inicios de sesión incorrectos	Sí	Sí	Número de inicios de sesión incorrectos del usuario por semana
Porcentaje (%) conectado	No	Sí	Número de usuarios que han iniciado sesión esa semana dividido por el número de usuarios activos.
Duración media en segundos de conexión	Sí	Sí	Número de segundos que un usuario ha estado conectado durante una semana determinada dividido por el número de veces que el usuario ha estado conectado durante esa semana.
Promedio de frecuencia semanal de inicio de sesión	No	Sí	Número de inicios de sesión únicos para una semana determinada dividido por el número de usuarios que han iniciado sesión esa semana.

Notas de uso

Este tema proporciona notas de uso.

Acerca de los datos de seguimiento del uso

Los datos de seguimiento del uso del almacén de datos se refrescan semanalmente a partir de la información de los datos de la aplicación Oracle CRM On Demand. El refrescamiento de los datos de seguimiento del uso se realiza los fines de semana y no sigue el refrescamiento nocturno incremental del resto de los datos.

Las métricas de seguimiento del uso se vuelven a calcular sólo para el mes actual y no se vuelven a calcular los datos del mes anterior a menos que la semana abarque el final de mes. Por ejemplo, si el refrescamiento incremental de seguimiento del uso se ejecuta el viernes, 28 de mayo de 2010, las métricas de seguimiento del uso se volverán a calcular para todo el mes de mayo el 1 de mayo de 2010. Si el refrescamiento incremental del seguimiento del uso se ejecuta el viernes, 4 de junio de 2010, las métricas de seguimiento del uso se volverán a calcular para los meses de mayo y junio, porque dicha semana abarca los meses de mayo y junio.

Las métrica de seguimiento del uso se resumen por meses naturales. Aunque es posible analizar estas métricas por calendarios fiscales de una compañía, no están alineadas con el calendario fiscal de las compañías con calendarios no estándar. Puede existir alguna singularidad en una definición de calendario fiscal, especialmente si utiliza 4-4-5 o 5-4-4 o un calendario personalizado en el que dos meses naturales se inician en un período fiscal o ningún mes natural se inicia en un período fiscal. En situaciones como ésta, es posible que las métricas de seguimiento del uso aumenten o falten durante un período fiscal determinado.

La mayoría de datos de seguimiento del uso se capturan a nivel de semana. Algunas métricas de adopción del usuario no se capturan a nivel de semana. No se captura ninguna métrica de instalación y configuración a nivel de semana. Debido a que los datos de seguimiento del uso se capturan y se resumen a nivel de semana, se pueden agregar por mes, trimestre y año. Sin embargo, no puede producir ningún resultado si se ejecuta a niveles inferiores al nivel de semana.

Acerca del historial de inicio de sesión del usuario

Los datos del historial de inicio de sesión de usuario con más de 90 días se depuran continuamente desde la aplicación Oracle CRM On Demand. Por lo tanto, la función Seguimiento del uso puede admitir aproximadamente 90 días de métrica de adopción del usuario cuando la aplicación Oracle CRM On Demand se actualiza por primera vez a esta versión. Sin embargo, los datos de historial de adopción del usuario se mantienen en el almacén de datos para permitir el análisis de tendencia histórica de la métrica de adopción del usuario en los datos analíticos de Oracle CRM On Demand. Estos datos se mantienen hasta el siguiente refrescamiento completo incluso después de depurar los datos de Oracle CRM On Demand.

Métrica de seguimiento del uso

Las métricas de seguimiento del uso se recopilan por semana natural. Si utiliza un calendario no estándar, como 5-4-4, 4-4-5, o un calendario fiscal personal, es posible que un mes o trimestre fiscal tenga más o menos semanas en comparación con otros meses o trimestres fiscales. Por lo tanto, las métricas pueden aparecer ligeramente infladas o desinfladas para un mes o trimestre determinado. Se espera este compartimento si la métrica de uso de rendimiento de la compañía no está totalmente alineada con sus definiciones de calendario fiscal cuando se analizan por meses y trimestres naturales fiscales.

Dimensión de objeto de datos analíticos

Puede combinar campos de la dimensión Objeto de datos analíticos solo con campos de la dimensión Usuario y solo con las métricas de objeto de datos analíticos. No puede combinar campos de la dimensión Objeto de datos analíticos con campos de cualquier otra dimensión que no sea la de Usuario, ni con otras métricas que no sean las de objeto de datos analíticos.

Para realizar un informe sobre la información del usuario que creó un objeto, agregue campos del objeto de datos analíticos desde las dimensiones Usuario o Creado por, en la dimensión Objeto de datos analíticos. Para realizar un informe sobre la información del usuario que modificó un objeto por última vez, agregue campos del objeto de datos analíticos y de la dimensión Última modificación de, en la dimensión Objeto de datos analíticos.

La actualización semanal de los datos de seguimiento del uso sobrescribe los datos existentes de los objetos de datos analíticos. Si desea comparar los datos de las diferentes semanas, debe exportar los datos cada semana.

Los datos de seguimiento del uso se recopilan para los siguientes tipos de objetos de datos analíticos: Acción, Análisis, Condición, Filtro, Cuadro de mandos, Página de cuadro de mandos y Petición de datos de cuadro de mandos.

A la hora de extraer y revisar los datos de los objetos de datos analíticos, tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo se recopilan datos de objetos analíticos que estén en carpetas compartidas. No se recopilan datos de objetos analíticos que estén almacenados en carpetas personales.
- No se recopilan datos de objetos que se hayan eliminado. Si un objeto se eliminó del catálogo durante la semana anterior a la actualización de los datos, estos no incluirán ninguna información sobre ese objeto.
- Si un objeto se modificó más de una vez durante la semana anterior a la actualización de los datos, solo estarán disponibles los detalles de las modificaciones más recientes.

- Si un objeto se creó durante la semana anterior a la actualización de los datos y se eliminó después durante el mismo periodo, dicho objeto no se incluirá en los datos correspondientes a ese período.
- Si un objeto se creó en una semana determinada, se eliminó posteriormente a la semana siguiente y se creó un nuevo objeto de datos analíticos con el mismo nombre durante esa misma semana, aparecerá un objeto con ese nombre como objeto recién creado en los datos correspondientes a dos semanas consecutivas.

Métrica de objetos de datos analíticos

Puede combinar las métricas de objeto de datos analíticos solo con campos del objeto de datos analíticos y de la dimensión Usuario. No puede combinar métricas de objeto de datos analíticos con ninguna otra métrica o campo de cualquier otra dimensión que no sea la de Objeto de datos analíticos o la de Usuario.

Dimensión de contenido

La dimensión de contenido es común a la métrica de rendimiento de datos analíticos y la métrica de rendimiento de visualizaciones de página.

Para informar sobre la métrica de rendimiento de datos analíticos, utilice el campo Categoría de contenido para filtrar según la condición siguiente:

`Categoría de contenido = Análisis V3`

Para informar sobre la métrica de rendimiento de visualizaciones de página, utilice el campo Categoría de contenido para filtrar según la condición siguiente:

`Categoría de contenido = Visualización de página`

Al analizar la métrica de rendimiento de visualizaciones de página, los únicos campos de dimensión de contenido disponibles son: Categoría de contenido y Nombre de contenido. Para el rendimiento de visualizaciones de página, el valor de Nombre de contenido representa el título de la pantalla. Para el rendimiento de datos analíticos, el valor de Nombre de contenido representa el nombre de informe o cuadro de mandos.

Para mostrar la ruta de los análisis y cuadros de mandos en el análisis de seguimiento del uso, utilice el campo Detalles de contenido en la dimensión Contenido. El campo Detalles de contenido solo aparece en contenidos cuya categoría de contenido se haya definido como Análisis V3.

El formato de las rutas de los análisis y cuadros de mandos es el siguiente:

- Ruta de la carpeta personal de un usuario:

  `/users/`*`UserRowID`*

  donde *UserRowID* es el ID de fila del usuario propietario de la carpeta. Por ejemplo:

  `/users/1QA4-HQOAD`

- Ruta de la carpeta compartida por toda la compañía:

  `/shared/`*`CompanyNumber`*`_Shared_Folder`

  donde *CompanyNumber* es el número de la instancia de Oracle CRM On Demand de su compañía. Por ejemplo:

  `/shared/9999_Shared_Folder`

- Ruta de la carpeta migrada compartida por toda la compañía:

  `/shared/Company_`*`CompanyNumber`*`_Shared_Folder`

  donde *CompanyNumber* es el número de la instancia de Oracle CRM On Demand de su compañía. Por ejemplo:

  `/shared/Company_9999_Shared_Folder`

NOTA: En las versiones anteriores a la versión 38, no se realizaba ningún seguimiento del uso de los cuadros de mandos personalizados que estaban almacenados en la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

- La ruta de un análisis incrustado en un registro de tipo Página inicial en la aplicación estándar tiene el sufijo /_Emb. Algunos análisis que se ejecutan desde los cuadros de mandos predefinidos en la carpeta Análisis predefinidos del catálogo tienen el sufijo /_DB. Las subcarpetas correspondientes a los sufijos /_Emb y /_DB, así como los análisis dentro de dichas subcarpetas, no están visibles en el catálogo.

  A continuación, se incluye un ejemplo de la ruta de un análisis que está incrustado por defecto en un registro de tipo Página inicial en la aplicación estándar:

  `/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb`

  A continuación, se incluye un ejemplo de la ruta de un análisis que se ejecuta desde un cuadro de mandos predefinido:

  `/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB`

A partir de la versión 38, el campo Detalles de contenido se rellena de la forma siguiente:

- Para cuadros de mandos personalizados almacenados tanto en Mis carpetas como en Carpetas compartidas, el campo Detalles de contenido se rellena con la ruta al cuadro de mandos que aparece en el catálogo.

  Por ejemplo, si un cuadro de mandos está almacenado en una carpeta personalizada llamada Mis cuadros de mandos personalizados, directamente en la carpeta Mis carpetas de un usuario cuyo ID de usuario es 1QA4-HQOAD, el campo Detalles de contenido incluye lo siguiente:

  `/users/1QA4-HQOAD/My Custom Dashboards`

  Todos los niveles de carpeta personalizada están incluidos en la ruta.

  Por mencionar otro ejemplo, si un cuadro de mandos está almacenado en una carpeta personalizada llamada Cuadros de mandos de cuentas personalizadas, directamente en las carpetas compartidas por toda la compañía de una compañía cuyo número de instancia es 9999, el campo Detalles de contenido incluye lo siguiente:

  `/shared/9999_Shared_Folder/Custom Account Dashboards`

  NOTA: En las versiones anteriores a la versión 38, no se realizaba ningún seguimiento del uso de los cuadros de mandos personalizados almacenados en Mis carpetas. Se realizaba un seguimiento del uso de los cuadros de mandos personalizados almacenados en Carpetas compartidas, pero el campo Detalles de contenido no se rellenaba.

- En los análisis que se ejecutan desde un cuadro de mandos, el campo Detalles de contenido se rellena con la ruta al cuadro de mandos, incluido el nombre del cuadro de mandos. El campo Nombre de contenido se rellena con el nombre de los análisis incrustados.

  NOTA: En las versiones anteriores a la versión 38, el campo Detalles de contenido no se rellenaba para análisis incrustados en un cuadro de mandos.

- En Mi cuadro de mandos, es decir, en el cuadro de mandos personal de cada usuario, el campo Detalles de contenido se rellena con la ruta siguiente:

  `/users/`*`UserRowID`*`/_portal`

  Por ejemplo:

  `/users/1QA4-HQOAD/_portal`

  NOTA: En las versiones anteriores a la versión 38, no se realizaba ningún seguimiento del uso de Mi cuadro de mandos.

- En los cuadros de mandos almacenados en la carpeta Cuadros de mandos generada por el sistema en la carpeta compartida por toda la compañía, el campo Detalles de contenido se rellena con la ruta siguiente:

/shared/*CompanyNumber*_Shared_Folder/_portal

Por ejemplo:

/shared/9999_Shared_Folder/_portal

- En los cuadros de mandos almacenados en la carpeta Cuadros de mandos generada por el sistema en la carpeta migrada compartida por toda la compañía, el campo Detalles de contenido se rellena con la ruta siguiente:

  /shared/Company_*CompanyNumber*_Shared_Folder/_portal

  Por ejemplo:

  /shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal

NOTA: A partir de la versión 38, el sufijo de la ruta de las carpetas Cuadros de mandos generadas por el sistema es /_portal. En versiones anteriores de Oracle CRM On Demand, el sufijo era /Dashboards.

Métrica de rendimiento de datos analíticos

No puede combinar la métrica de rendimiento de datos analíticos con ninguna otra métrica. No puede combinar la métrica Rendimiento de visualizaciones de página con ninguna otra métrica. Estas dos métricas relacionadas con el rendimiento se almacenan con distintos niveles de detalle, que son diferentes de una a otra y con respecto a todas las demás métricas. La métrica de rendimiento de datos analíticos se captura en el nivel de contenido, usuario y semana. Estas métricas se recopilan cuando se ejecuta cada informe cada vez por cada usuario y se resumen en el nivel de semana. El tiempo de respuesta promedio se mide en segundos.

En cambio, la métrica de rendimiento de visualizaciones de página se captura en la página y en el nivel de semana. Esta métrica se recopila cuando se ve cada página cada vez y se resume en el nivel de semana. El tiempo medio de respuesta se mide en milisegundos.

Las métricas de rendimiento de datos analíticos pueden informar de métricas por usuarios individuales. Sin embargo, el rendimiento de visualizaciones de página sólo es en el nivel de la compañía. La mayoría de vistas de página tienen un título, pero para las que les falta el título, la métrica de rendimiento de uso se muestra como *Otros*. Las métricas de rendimiento de datos analíticos se incluyen para cuadros de mandos compartidos y personales, pero no se incluye para consultas dinámicas. Los nombres de vista de página y de contenido de datos analíticos muestran métricas basadas en el idioma predeterminado de la compañía y en la asignación de nombres de objetos estándar. No admiten el idioma del usuario ni el cambio de nombre de objetos.

Restricciones del historial de inicios de sesión del usuario

En el historial de inicios de sesión del usuario, se especifica la división del origen del inicio de sesión del usuario, ya sea Interactiva, Servicios web, Móvil u otros. Esta dimensión incluye las siguientes restricciones:

- Las únicas métricas que se pueden utilizar con Historial de inicios de sesión de usuarios son las siguientes métricas de Adopción por usuario:
  - Número (#) de inicios de sesión totales
  - Número (#) de inicios de sesión incorrectos
- Con un refrescamiento incremental solo se actualizan los datos del mes actual.
- Los datos del historial para las columnas Tipo de inicio de sesión no se actualizan con un refrescamiento incremental.

NOTA: Los valores de Tipo de inicio de sesión están disponibles solo para los registros de Inicios de sesión de usuarios cargados a partir de que esta característica haya pasado a estar disponible. Los registros del Historial de inicios de sesión de usuarios cargados en la versión 29 y anteriores de Oracle CRM On Demand tienen valores NULL porque estos datos no se registraron en dichas versiones.

Métricas mensuales y semanales de adopción del usuario

Los datos semanales no se acumulan con los datos mensuales. Los datos mensuales se calculan de manera independiente en función del número de días que tiene el mes.

Área temática Informe en tiempo real de contactos de cuenta

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y contactos. Puede usarla para crear informes sobre todos los contactos asociados con una cuenta o un contacto compartido por varias cuentas. No puede usar esta área temática para crear informes de cuentas que no estén asociadas con ningún contacto ni crear informes de contactos que no estén enlazados a ninguna cuenta.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto

Métricas

- Métrica de contacto de la cuenta
  - Número (nº) de contactos de la cuenta

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de ingresos de cuenta

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

El área temática de datos analíticos de ingresos de cuenta proporciona la capacidad de realizar un seguimiento de los ingresos de cuenta por producto, categoría, territorio y usuario.

Tipo de relación

Varios datos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Ingresos por cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Propiedad del usuario
- Producto

- Categoría de producto
- Cuota

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de ingresos por cuenta:
  - Métricas personalizadas de ingresos por cuenta
  - Número (nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métrica de cuota:
  - Valor de cuota

Notas de uso

Para obtener más información sobre las capacidades de ingresos por cuenta, consulte Área temática de informe de pronósticos en tiempo real (consulte Área temática Informe en tiempo real de pronóstico en la página 1027). En el área temática de informe de pronósticos, puede combinar ingresos de cuenta, cuota y pronóstico en un solo informe de consulta. Las métricas y dimensiones de la carpeta Cuota se pueden combinar sólo con las métricas y dimensiones de la carpeta Propiedad del usuario.

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de equipo de cuentas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre las cuentas y los usuarios del equipo. Dado que es posible asociar una cuenta a varios miembros del equipo de Oracle CRM On Demand, puede utilizar esta área temática para crear una lista de todos los miembros del equipo asociados a una cuenta o de todas las cuentas en las que se haya agregado un usuario como miembro del equipo. No puede utilizar esta área temática para crear informes sobre cuentas que no estén asociadas con ningún usuario o para crear informes de usuarios que no estén enlazados a ninguna cuenta.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Equipo de la cuenta
- Fecha
- Miembro del equipo

Métricas

- Equipo de la cuenta
  - Métricas personalizadas optimizadas de equipo de cuentas
  - Número (N.º) de miembros del equipo de cuentas

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

En la carpeta Campos personalizados optimizados de equipo de cuentas de la dimensión Equipo de la cuenta, están disponibles los cinco primeros campos personalizados (es decir, los cinco primeros campos que se hayan creado) de cada uno de los tipos de campos siguientes:

- Casilla de verificación
- Fecha
- Fecha/Hora
- Porcentaje
- Teléfono
- Lista de opciones
- Texto (completo)
- Texto (breve)

En la carpeta Métricas personalizadas optimizadas de equipo de cuentas, están disponibles como métricas los cinco primeros campos personalizados (es decir, los cinco primeros campos que se hayan creado) de cada uno de los tipos de campos siguientes:

- Moneda
- Entero
- Número

Visibilidad de los datos. Esta área temática siempre utiliza el modo de visibilidad de equipo, independientemente de la configuración definida en su perfil o en el perfil de la compañía. Por ello, siempre puede incluir en el informe todas las cuentas, ya sea el propietario o un miembro del equipo.

Área temática Informe de cuentas en tiempo real

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática proporciona una vista de resumen de la métrica operativa de las cuentas de una compañía. El tipo de registro de cuenta es el tipo de registro que desea analizar. Puede utilizarse esta área temática para responder preguntas básicas sobre el rendimiento de la cuenta: ¿Qué compañías tienen el mayor número de solicitudes de servicio? ¿Qué compañías cuenta con el mayor número de oportunidades? Esta área temática le permite agrupar y acumular estas métricas a cualquier nivel por cuenta, territorio de la cuenta y dimensiones de fecha. Si desea un análisis más profundo que abarque otras áreas del negocio, debe utilizar otras áreas temáticas.

Tipo de relación

Resumen

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos de producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de cuentas y competidores

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite informar sobre la relación de varios a varios entre cuentas y cuentas de competidores. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de competencia, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Le permite crear informes que muestran todos los competidores para una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de la competencia, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de la competencia usando esta área temática. Los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Competidor de cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).

- Ingresos potenciales
- Media de ingresos potenciales
- Ingresos
- Ingresos de producto (000)
- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Número (Nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las cuentas se pueden enlazar a una cuenta como competencia. Las cuentas enlazadas a una cuenta como competencia aparecen en la sección de información relacionada Competidores de cuenta de la página Detalles de la cuenta. La relación entre dos cuentas que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las cuentas enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre la cuenta y la competencia, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la cuenta, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta. Para extraer información sobre el contacto principal de la competencia, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Competencia.

Área temática Informe en tiempo real de cuentas y socios

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de socio, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de cuenta. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas de socio, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta de socio usando esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Socio de cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos de producto (000)

- Ingresos cerrados de producto
- Ingresos cerrados de producto (000)
- Número (Nº) de cuentas
- Número (Nº) de cuentas con oportunidades
- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las cuentas se pueden enlazar a una cuenta como socios. Las cuentas enlazadas a una cuenta como socios aparecen en la sección de información relacionada Socios de cuenta de la página Detalles de la cuenta. La relación entre dos cuentas que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las cuentas enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre la cuenta y el socio, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la cuenta, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta. Para extraer información sobre el contacto principal de un socio, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Socio de cuenta.

Área temática Informe en tiempo real de cuentas y cuentas relacionadas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas. Esta área temática es casi idéntica a las áreas temáticas de cuentas. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta relacionada, que contiene una relación de muchos a muchos con el tipo de

registro de cuenta. Además, esta área le permite crear informes que muestren todas las cuentas relacionadas de una cuenta. Debido a que esta área temática representa la relación de muchos a muchos entre cuentas y cuentas relacionadas, no se podrán crear informes de las cuentas que no tengan ninguna asociación al menos con una cuenta relacionada usando esta área temática. Algunos de los atributos que definen la relación de cuenta relacionada y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Cuenta relacionada
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Ingresos potenciales
  - Media de ingresos potenciales
  - Ingresos
  - Ingresos de producto (000)
  - Ingresos cerrados de producto
  - Ingresos cerrados de producto (000)
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades

- Número (Nº) de actividades
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de ganancias
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio
- Número (Nº) de oportunidades potenciales
- Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
- Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
- Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las cuentas se pueden enlazar entre ellas. Las cuentas enlazadas a una cuenta y que no están enlazadas como competencia o socios, aparecen en la sección de información relacionada Relaciones de la cuenta de la página Detalles de la cuenta. La relación entre dos cuentas que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las cuentas enlazadas.

NOTA: Para enlazar cuentas entre ellas, deberá tener el privilegio de acceso de la relación ampliada de la cuenta y el privilegio de gestión del acceso de la relación ampliada del contacto y la cuenta en el rol de usuario, y el administrador deberá activar la sección de información relacionada Relaciones de la cuenta al diseño de la página Detalles de la cuenta asignada a su rol.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre las cuentas, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la cuenta, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta. Para extraer información sobre el contacto principal de una cuenta enlazada, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Cuenta.

Área temática Informe en tiempo real de actividades

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar una serie de métricas de actividades por las dimensiones de actividad, cuenta, oportunidad, oportunidad potencial, campaña, contacto, solicitud de servicio y fecha. Representa todos los eventos de actividades e interacciones en conexión con esos tipos de registro, por lo que está definida en el nivel más bajo de detalle y por tanto, la tabla de datos de actividades que determina esta área temática puede

ser la mayor. Esta área temática le permite reunir y analizar métricas utilizando el mayor número de dimensiones. Contiene varios datos, lo que permite realizar informes de cuotas de usuario en relación con las métricas de actividades.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Solicitud de servicio
- Cuota

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de actividad
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades abiertas
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta, actividad, contacto y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados avanzados

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar objetos personalizados avanzados.

El área de objetos personalizados avanzados es un área temática que le permite informar de relaciones de uno a varios y de varios a uno entre los objetos personalizados del 4 al 40 y objetos predefinidos, incluidos los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área de objetos personalizados avanzados reúne el informe de todos los objetos en una única área, por lo que se necesita incluir una métrica fundamental en el informe que ayude a elegir una ruta de relación entre los objetos que están incluidos en el informe. Cuando hay dos o más dimensiones en un informe, los datos analíticos de Oracle CRM On Demand necesitan una métrica para relacionar las dimensiones. Si el informe no incluye una métrica, los datos analíticos de Oracle CRM On Demand eligen una aleatoriamente. No es posible realizar el informe de la relación de varios a varios mediante esta área temática, porque Oracle CRM On Demand no la admite directamente para los objetos personalizados del 4 al 40.

La relación de varios a varios se implementa para los objetos personalizados 1, 2 y 3 con cuenta, contacto, solicitud de servicio y oportunidad en los datos analíticos. Por lo tanto, es posible informar sobre la relación de uno a varios sólo de los objetos personalizados 1, 2 y 3 con esos objetos. No es posible informar sobre la relación de uno a varios entre los objetos personalizados 1, 2 y 3 con actividades, activos, oportunidades potenciales y productos.

Tipo de relación

Federada

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Asignación
- Campaña
- Reclamación
- Contacto
- Cobertura
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Objeto personalizado 04
- Objeto personalizado 05
- Objeto personalizado 06
- Objeto personalizado 07
- Objeto personalizado 08
- Objeto personalizado 09
- Objeto personalizado 10
- Objeto personalizado 11
- Objeto personalizado 12
- Objeto personalizado 13
- Objeto personalizado 14
- Objeto personalizado 15
- Objeto personalizado 16
- Objeto personalizado 17
- Objeto personalizado 18
- Objeto personalizado 19
- Objeto personalizado 20
- Objeto personalizado 21
- Objeto personalizado 22
- Objeto personalizado 23
- Objeto personalizado 24
- Objeto personalizado 25
- Objeto personalizado 26
- Objeto personalizado 27
- Objeto personalizado 28
- Objeto personalizado 29

- Objeto personalizado 30
- Objeto personalizado 31
- Objeto personalizado 32
- Objeto personalizado 33
- Objeto personalizado 34
- Objeto personalizado 35
- Objeto personalizado 36
- Objeto personalizado 37
- Objeto personalizado 38
- Objeto personalizado 39
- Objeto personalizado 40
- Daño
- Cuenta financiera
- Titular de la cuenta financiera
- Título de la cuenta financiera
- Plan financiero
- Producto financiero
- Transacción financiera
- Unidad familiar
- Propiedad del seguro
- Período de inventario
- Parte implicada
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Socio
- Póliza
- Titular de la póliza
- Cartera
- Producto
- Inventario de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Solución
- Ítem de transacción

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
- Métrica de actividad
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
  - Número (Nº) de actividades abiertas
- Métrica de asignación

  - Número de asignaciones
  - Media de asignaciones de cantidad máxima
  - Media de llamadas de cantidad máxima
  - Ordenar por media
  - Suma de asignaciones de cantidad máxima
  - Suma de llamadas de cantidad máxima
  - Ordenar por suma
- Métrica de campaña
  - Número (Nº) de cuentas por campaña
  - Número (Nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas activas
  - Número (Nº) de campañas finalizadas
  - Número (Nº) de campañas planificadas
  - Número (Nº) de contactos por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades por campaña
  - Número (Nº) de ganancias por campaña
  - Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
  - Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
  - Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 100 y dividido por los ingresos objetivo).
  - Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
  - Promedio de ingresos cerrados por campaña
  - Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
  - Promedio de costo por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Promedio de costo por oportunidad potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades potenciales).
  - Ingresos cerrados por campaña
  - Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).
  - Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
  - Tasa de conversión de oportunidades potenciales por campaña
  - Ingresos por oportunidades por campaña
  - Tasa de ganancias por oportunidades por campaña
  - Retorno de la inversión (ROI)
- Métrica de reclamación
  - Métrica personalizada de reclamación
  - Número (nº) de reclamaciones
  - Media de importes de pasivo
  - Media de importes de pérdidas
  - Media de número de empleados lesionados
  - Media de número de personas lesionadas
  - Suma de importes de pasivo
  - Suma de importes de pérdidas
  - Suma de número de empleados lesionados

- Suma de número de personas lesionadas
- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
  - Número (Nº) de contactos
- Métrica de cobertura
  - Métrica personalizada de cobertura
  - Número (nº) de coberturas
  - Promedio de deducibles
  - Media de límites individuales
  - Media de importes asegurados
  - Media de límites totales
  - Suma de deducibles
  - Suma de límites individuales
  - Suma de cantidades aseguradas
  - Suma de límites totales
- Métrica de objeto personalizado 1-40
  - Métricas personalizadas de objeto personalizado 1-40
  - Métricas personalizadas optimizadas del objeto personalizado 1-40
  - Número (nº) de objetos personalizados 1-40
- Métrica de daños
  - Métrica personalizada de daños
    - Número (nº) de daños
    - Media de importes estimados
    - Media de número de propiedades
    - Suma de cantidades estimadas
    - Suma de número de propiedades
- Métrica de la cuenta financiera
  - Métricas personalizadas de cuenta financiera
  - Número (nº) de cuentas financieras
  - Saldo medio
  - Suma de saldos
- Métricas de titular de cuenta financiera
  - Métricas personalizadas de titular de cuenta financiera
  - Número (nº) de titulares de cuenta financiera
- Métricas de titular de cuenta financiera
  - Métricas personalizadas de titular de cuenta financiera
  - Número (nº) de titulares de cuenta financiera
  - Promedio de rendimiento
  - Precio medio de compra
  - Cantidad promedio
  - Valor medio
  - Suma de rendimiento
  - Suma de precios de compra
  - Suma de cantidades

- Suma de valores
- Métrica del plan financiero
  - Métricas personalizadas de plan financiero
  - Número (nº) de planes financieros
- Métrica del producto financiero
  - Métricas personalizadas de producto financiero
  - Número (nº) de productos financieros
  - Media de precios actuales
  - Suma de precios actuales
- Métrica de transacción financiera
  - Métricas personalizadas de transacción financiera
  - Número (nº) de transacciones financieras
  - Cantidad promedio
  - Media de precios de transacción
  - Valor medio
  - Suma de cantidades
  - Suma de precios de transacción
  - Suma de valores
- Métrica de unidad familiar
  - Métrica personalizada de unidad familiar
  - Total de activos de contacto
    - Media del total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar (000)
    - Total de activos
    - Total de activos (000)
  - Total de gastos de contacto
    - Media del total de gastos
    - Media del total de gastos (000)
    - Gastos (total)
    - Gastos (total) (000)
  - Total de ingresos de contacto
    - Media del total de ingresos
    - Media del total de ingresos (000)
    - Ingresos (total)
    - Ingresos (total) (000)
  - Total de pasivos de contacto
    - Media del total de pasivos
    - Media del total de pasivos (000)
    - Pasivo (total)
    - Pasivo (total) (000)

- Total de activos netos del contacto
  - Media del total de activos netos
  - Media del total de activos netos (000)
  - Activo neto (total)
  - Activo neto (total) (000)
- Total de activos de unidad familiar
  - Media del total de activos de unidad familiar
  - Media del total de activos de unidad familiar (000)
  - Total de activos de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar (000)
- Total de gastos de unidad familiar
  - Media del total de gastos de unidad familiar
  - Media del total de gastos de unidad familiar (000)
  - Total de gastos de unidad familiar
  - Total de gastos de unidad familiar (000)
- Total de ingresos de unidad familiar
  - Media del total de ingresos de unidad familiar
  - Media del total de ingresos de unidad familiar (000)
  - Total de ingresos de unidad familiar
  - Total de ingresos de unidad familiar (000)
- Total de pasivos de unidad familiar
  - Media del total de pasivos de unidad familiar
  - Media del total de pasivos de unidad familiar (000)
  - Total de pasivos de unidad familiar
  - Total de pasivos de unidad familiar (000)
- Total de activos netos de unidad familiar
  - Media del total de activos netos de unidad familiar
  - Media del total de activos netos de unidad familiar (000)
  - Total de activos netos de unidad familiar
  - Total de activos netos de unidad familiar (000)
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de unidades familiares
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas

- Métrica de propiedad del seguro
  - Métricas personalizadas de propiedades de seguro
  - Número (nº) de propiedades de seguro
  - Importe medio
  - Promedio de secuencias
  - Suma de importes
  - Suma de secuencias
- Métrica del período de inventario
  - Métricas personalizadas de período de inventario
  - Número (nº) de períodos de inventario
- Métrica de la parte implicada
  - Métricas personalizadas de parte implicada
  - Número (nº) de partes implicadas
- Métrica de la oportunidad potencial
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de nuevas oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial
  - Ingresos esperados para oportunidad potencial
  - Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Promedio de número (Nº) de días en cada etapa
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Ingresos previstos
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
- Métrica de socio
  - Métrica personalizada de socio
  - Número (Nº) de socios
- Métrica de póliza

- Métrica personalizada de póliza
- Número (nº) de pólizas
- Media de cantidades nominales
- Media de primas de modo
- Media de totales de prima
- Suma de cantidades nominales
- Suma de primas de modo
- Suma de totales de prima

- Métrica del titular de la póliza
  - Métricas personalizadas de titular de póliza
  - Número (nº) de titulares de póliza
  - Porcentaje medio de titulares
  - Suma de porcentajes de titulares
- Métrica de cartera
  - Métrica personalizada de cartera
  - Número (Nº) de carteras
  - Promedio del límite de crédito
  - Promedio del valor nominal
  - Promedio del importe del préstamo
  - Promedio de prima
  - Promedio de ingresos
  - Promedio del valor total de activos
  - Límite de crédito
  - Valor nominal
  - Importe del préstamo
  - Prima
  - Ingresos
  - Valor total de activos
- Métrica de inventario de muestra
  - Métricas personalizadas de inventario de muestra
  - Número (nº) de inventarios de muestra
  - Media de últimos recuentos físicos
  - Media de saldos de apertura
  - Media de recuentos físicos
  - Media de recuentos del sistema
  - Suma de últimos recuentos físicos
  - Suma de saldos de apertura
  - Suma de recuentos físicos
  - Suma de recuentos del sistema
- Métrica de transacción de muestra
  - Métricas personalizadas de transacción de muestra
  - Número (nº) de transacciones de muestra
  - Media de paquetes recibidos
  - Media de paquetes enviados
  - Suma de paquetes recibidos
  - Suma de paquetes enviados

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (nº) de SS
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
- Métricas de la solución
  - Métrica personalizada de solución
  - Número de soluciones aprobadas
  - Número de soluciones obsoletas
  - Número de soluciones publicadas
  - Número de soluciones
- Métrica de ítem de transacción
  - Métricas personalizadas de ítem de transacción
  - Número (nº) de ítems de transacción
  - Media de números de líneas
  - Cantidad promedio
  - Media de cantidades enviadas
  - Suma de números de línea
  - Suma de cantidades
  - Suma de cantidades enviadas

Notas de uso

La dimensión Cartera incluye normalmente activos no financieros como vehículos a menos que el administrador haya excluido específicamente dichos activos no financieros en listas de cartera utilizando la opción Excluir registros de vehículos/activos de cuentas de cartera en la página de perfil de compañía.

Los informes sin resultados pueden darse por varias razones. Uno de los motivos es la falta de métricas en el informe. El informe debe incluir al menos una métrica.

Puede obtener un informe sin resultados si está utilizando dos objetos personalizados que no están vinculados directamente uno con otro. Por ejemplo, si el objeto Cuenta está asociado directamente al Objeto personalizado 4 y al Objeto personalizado 5, puede informarse sobre la asociación entre Cuenta y Objeto personalizado 4, así como entre Cuenta y Objeto personalizado 5. Sin embargo, no puede informarse sobre la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 4 y Objeto personalizado 5 si no hay alguna asociación directa entre el Objeto personalizado 4 y el Objeto personalizado 5 definida en la aplicación.

Siguiendo con el ejemplo anterior, si el objeto Cuenta esta asociado directamente al Objeto personalizado 4 y este último está asociado directamente al Objeto personalizado 5, puede informar entonces sobre la asociación entre Cuenta y el Objeto personalizado 4, así como de la asociación entre el Objeto personalizado 4 y el Objeto personalizado 5. Sin embargo, no se puede informar de la asociación combinada entre Cuenta, Objeto personalizado 4 y Objeto personalizado 5 si no hay una asociación directa entre Cuenta y Objeto personalizado 5 como se define en la aplicación.

Las dimensiones de cuenta, actividad, contacto y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

La dimensión Cartera no produce resultados cuando se utiliza con Objetos personalizados 16-20. Produce resultados cuando se utiliza con Objetos personalizados 1-15 y Objetos personalizados 21-40

Dimensión de propietario común

La mayoría de las dimensiones de tipo de registro de esta área temática incluyen una carpeta Propiedad del usuario. Sin embargo, el propietario es una sola dimensión común que comparten todos esos tipos de registro. Por tanto, si selecciona columnas de la carpeta Propiedad del usuario en cualquier carpeta de tipo de registro y si selecciona una métrica de otro tipo de registro, en el análisis se muestran todos los propietarios de registros del tipo de registro del que haya seleccionado la métrica. Por ejemplo, si selecciona la columna Alias de la carpeta Propietario del usuario en la carpeta Solicitud de servicio y si selecciona la métrica Nº de SS, en el análisis se muestran todos los propietarios de los registros de solicitudes de servicio. Sin embargo, debido a que el propietario es una sola dimensión, se muestra el mismo resultado si selecciona la columna Alias de la carpeta Propiedad del usuario en la carpeta Contacto y la métrica Nº de SS.

Si selecciona columnas de la carpeta Propiedad del usuario en cualquier carpeta de tipo de registro y selecciona métricas de uno o más tipos de registro, el análisis muestra todos los propietarios de registros de todos los tipos de registro de los que haya seleccionado las métricas. Por ejemplo, si selecciona la columna Alias de la carpeta Propietario del usuario en la carpeta Solicitud de servicio y si selecciona la métrica Nº de SS y Nº de actividades, en el análisis se muestran todos los propietarios de los registros de solicitudes de servicio y los registros de actividad. En este ejemplo, se muestra un valor 0 (cero) para la métrica Nº de SS si un propietario tiene actividades, pero no tiene solicitudes de servicio, y se muestra un valor 0 (cero) para la métrica Nº de actividades si un propietario tiene solicitudes de servicios, pero no tiene actividades.

Dimensiones de fecha común

En muchas de las dimensiones de tipo de registro de esta área temática se incluye una carpeta de fechas, como Fecha o Fecha de creación. Sin embargo, algunos tipos de registros comparten una dimensión de fecha común. Si selecciona columnas de la carpeta de fechas según un tipo de registro que comparta una dimensión de fecha con otros tipos de registro y selecciona una métrica para uno de los otros tipos de registro que comparten la misma dimensión de fecha, el análisis muestra todas las fechas de los registros del tipo de registro del que haya seleccionado la métrica. Por ejemplo, los tipos de registro Cuenta y Contacto comparten una dimensión de fecha. Por tanto, si selecciona la columna Fecha en la carpeta Fecha de creación de la carpeta Cuenta, y selecciona la métrica Número de cuentas, en el análisis se muestran todas las fechas en las que se crearon registros de cuentas. Sin embargo, debido a que los tipos de registro Cuenta y Contacto comparten una dimensión de fecha, se muestra el mismo resultado si selecciona la columna Fecha de la carpeta Fecha de creación en la carpeta Contacto y la métrica Número de cuentas.

Si selecciona columnas de la carpeta de fechas según un tipo de registro que comparta una dimensión de fecha con otros tipos de registro y selecciona métricas de uno o más tipos de registro que compartan la misma dimensión de fecha, el análisis muestra todas las fechas de todos los registros de los tipos de registro de los que haya seleccionado las métricas. Por ejemplo, si selecciona la columna Fecha en la carpeta Fecha de creación de la carpeta Cuenta y selecciona las métricas Número de cuentas y Número de contactos, en el análisis se muestran todas las fechas en las que se crearon registros de cuentas y contactos. En este ejemplo, se muestra un valor 0 (cero) para la métrica Número de contactos para cualquier fecha en la que se hayan creado registros de cuentas, pero no se crean registros de contacto, y se muestra un valor 0 (cero) para la métrica Número de cuentas para cualquier fecha en la que se hayan creado registros de contactos, pero no se hayan creado registros de cuentas.

En las siguientes tablas se muestran los tipos de registro que comparten una dimensión de fecha común, así como el nombre de la dimensión de fecha tal y como aparece para cada tipo de registro. En cada tabla se muestran los detalles de una dimensión de fecha común.

Dimensión de tipo de registro	Dimensión de fecha
Cuenta	Fecha de creación
Campaña	Fecha

Dimensión de tipo de registro	Dimensión de fecha
Contacto	Fecha de creación
Oportunidad potencial	Fecha
Oportunidad	Fecha de cierre
Cartera	Fecha
Dimensión de tipo de registro	**Dimensión de fecha**
Actividad	Fecha de creación
Asignación	Fecha de creación
Reclamación	Fecha de creación
Cobertura	Fecha de creación
Objetos personalizados del 01 al 40	Fecha de creación
Daño	Fecha de creación
Cuenta financiera	Fecha de creación
Titular de la cuenta financiera	Fecha de creación
Título de la cuenta financiera	Fecha de creación
Plan financiero	Fecha de creación
Producto financiero	Fecha de creación
Transacción financiera	Fecha de creación
Propiedad del seguro	Fecha de creación
Período de inventario	Fecha de creación
Parte implicada	Fecha de creación
Oportunidad	Fecha de apertura
Póliza	Fecha de creación
Titular de la póliza	Fecha de creación

Dimensión de tipo de registro	Dimensión de fecha
Solicitud de servicio	Fecha de apertura
Inventario de muestra	Fecha de creación
Transacción de muestra	Fecha de creación
Ítem de transacción	Fecha de creación

Campos personalizados de objetos asociados

Los campos personalizados de un objeto asociado no están disponibles para su uso en informes en el área de temas de información Objetos personalizados avanzados. Por ejemplo, si crea un campo para un objeto personalizado como campo relacionado de otro objeto personalizado, el nuevo campo no está disponible en la carpeta del objeto principal en el área de temas de información Objetos personalizados avanzados. Sin embargo, el nuevo campo permanece disponible en la carpeta del objeto relacionado.

Área temática de objetos personalizados avanzados y objetos financieros y de seguros

El área temática de objetos personalizados avanzados permite informar sobre todos los atributos y métricas de los objetos existentes en el área temática. También permite informar sobre las asociaciones entre estos objetos. Sin embargo, para cualquier par de objetos, en esta área temática sólo se admite una asociación. Por ejemplo:

- El objeto Cuenta financiera puede ser un objeto secundario de una cuenta, sucursal o institución financiera. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de cuenta.
- El objeto Cuenta financiera puede ser un objeto secundario de un contacto y asesor. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de contacto.
- El objeto Policy puede ser un objeto secundario de una cuenta, agencia y transportista. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de cuenta.
- El objeto Policy puede ser un objeto secundario de un contacto, agente y suscriptor del transportista. Sin embargo, sólo se puede informar sobre la asociación del objeto de cuenta.

La asociación entre los objetos financieros y los objetos personalizados 1-40 y entre los objetos de seguros y los objetos personalizados 1-40 no está disponible para crear informes en el área temática de objetos personalizados avanzados.

Formatos de campo

En las dimensiones financiera, de seguros y de muestra, los campos de moneda, fecha y entero están preformateados. Otros tipos de campos en dichas dimensiones, como el número y el porcentaje, no están preformateados. Puede aplicar formatos personalizados a estos campos. El enfoque de este formato afecta a las siguientes dimensiones y métricas:

- Asignación
- Métrica de asignación
- Reclamación
- Métrica de reclamación
- Cobertura
- Métrica de cobertura
- Daño
- Métrica de daños
- Cuenta financiera
- Métrica de la cuenta financiera

- Titular de la cuenta financiera
- Métricas de titular de cuenta financiera
- Título de la cuenta financiera
- Métricas de titular de cuenta financiera
- Plan financiero
- Métrica del plan financiero
- Producto financiero
- Métrica del producto financiero
- Transacción financiera
- Métrica de transacción financiera
- Propiedad del seguro
- Métrica de propiedad del seguro
- Parte implicada
- Métrica de la parte implicada
- Período de inventario
- Métrica del período de inventario
- Póliza
- Métrica de póliza
- Titular de la póliza
- Métrica del titular de la póliza
- Inventario de muestra
- Métrica de inventario de muestra
- Transacción de muestra
- Métrica de transacción de muestra
- Ítem de transacción
- Métrica de ítem de transacción

Área temática informe en tiempo real de evaluaciones

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática proporciona analíticas en tiempo real de los resultados y uso de evaluaciones. Puede obtener una visibilidad completa de la interacción, puntuación y finalización de las evaluaciones en otras dimensiones relacionadas, como actividades, contactos y cuentas.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Evaluación
- Plan de negocio
- Contacto
- Fecha de última modificación

- Fecha de inicio
- Oportunidad potencial
- Objetivo
- Oportunidad
- Solicitud de servicio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de evaluación
  - Respuestas
    - Número (nº) de respuestas de criterios
    - Respuesta completada
    - Respuesta no completada
  - Criterios
    - Número (nº) de criterios de guión
    - Número medio de criterios de guión
    - Media de puntuaciones de criterios
    - Puntuación de criterios
    - Puntuación máxima de criterios
    - Puntuación mínima de criterios
  - Guion
    - Número (nº) de veces que se ha utilizado el guión
    - Porcentaje (%) completado
    - Puntuación de guion real
    - Media de puntuaciones de guión real
    - Media de puntuaciones de guión de umbral
    - Puntuación máxima de guión real
    - Puntuación mínima de guión real
    - Puntuación de guion de umbral
  - ID de evaluación

Notas de uso

Puede utilizar las métricas de evaluación sólo con la dimensión de evaluaciones. Si se eliminan algunas métricas de evaluación, las evaluaciones completadas anteriormente no reflejan la eliminación y, por lo tanto, los resultados pueden ser imprecisos. Debe incluir al menos una métrica para los informes cuando se utilice esta área temática. Si no desea que aparezca la métrica, puede ocultarla.

La dimensión Evaluaciones cuenta con carpetas para Respuesta y Criterios. Los campos de estas carpetas no tienen intersecciones con las métricas y, por lo tanto, no generan ningún valor.

Las dimensiones de actividad y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

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.

Área temática de informe en tiempo real de libros

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Nota: El acceso a esta área temática está limitada a los usuarios que tienen el privilegio Gestionar libros en su rol.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar libros en tiempo real.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Libro
- Usuario

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de usuario de libro
  - Número (n.º) de libros por usuario
  - Número (n.º) de usuarios por libro

Notas de uso

Ninguna

Áreas temática Informe en tiempo real de planificación de negocio

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Este tema proporciona la capacidad de consultar cuentas, contactos, oportunidades y productos en el contexto de planes de negocio, objetivos, tipos de planes, períodos, meta de ingresos y unidades de medida. También proporciona la capacidad de revisar el rendimiento real comparado con las metas y objetivos establecidos en los planes de negocio. Los resultados se pueden combinar con consultas de otras temáticas para comparar los resultados con las metas objetivo.

Tipo de relación

Uno a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Libro
- Plan de negocio
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad potencial
- Objetivo
- Oportunidad
- Período
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Cuenta de socio principal
- Producto
- Solicitud de servicio

Métricas

La lista de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta

- Métrica de actividad
- Métrica de plan de negocio
- Métrica de contacto
- Métrica de objeto personalizado 1
- Métrica de objeto personalizado 2
- Métrica de objeto personalizado 3
- Métrica de la oportunidad potencial
- Métrica de objetivo
- Métrica de oportunidad
- Métrica de socio
- Métrica del período
- Métrica de la cuenta del plan
- Métrica de contacto del plan
- Métrica de oportunidad del plan
- Métrica de solicitud de servicio

Notas de uso

Este tema tiene varias dimensiones, pero debe tener cuidado de no mezclar las dimensiones sin criterio. No todas las combinaciones de dimensiones producen resultados útiles. La siguiente lista muestra la dimensión de objeto principal en negrita y las dimensiones que se pueden combinar con dicha dimensión para producir resultados válidos.

- **Cuenta**: Objetivo, Cuenta del plan
- **Actividad**: Plan de negocio, Objetivo
- **Plan de negocio**: Actividad, Objetivo, Socio, Período, Cuenta del plan, Contacto del plan, Oportunidad del plan, Producto
- **Contacto**: Objetivo, Contacto del plan
- **Oportunidad potencial**: Objetivo
- **Objetivo**: Cuenta, Actividad, Plan de negocio, Contacto, Oportunidad potencial, Período, Producto, Solicitud de servicio
- **Objetivo**: Objetivo, Oportunidad del plan
- **Socio**: Plan de negocio
- **Período**: Plan de negocio, Objetivo
- **Cuenta del plan**: Cuenta, Plan de negocio
- **Contacto del plan**: Plan de negocio, Contacto
- **Oportunidad del plan**: Plan de negocio, Oportunidad
- **Producto**: Plan de negocio, Contacto del plan
- **Solicitud de servicio**: Objetivo

Nota: al mezclar dimensiones en un informe asegúrese de que incluye métricas de dichas dimensiones, de manera que Oracle CRM On Demand pueda realizar las uniones correctas. Por ejemplo, si la dimensión principal es Objetivo y desea utilizar campos Contacto, también debe incluir una métrica de objetivo en la consulta. Puede suprimir la impresión de la métrica pero debe estar en la consulta.

La dimensión Libro permite analizar métricas y atributos relacionados de cuentas y contactos en cualquier nivel de la jerarquía de libros.

Las dimensiones de actividad y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática informe en tiempo real de campaña

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite realizar un análisis completo de las compañas por campaña, usuario y dimensiones de fecha. Le permite analizar los resultados, el rendimiento y el retorno de la inversión (ROI) de la campaña. Contiene métricas que le ayudan a resolver los problemas para alcanzar los objetivos de la campaña y optimizar otras futuras.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Campaña
- Fecha
- Propiedad del usuario

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de campaña
  - Número (Nº) de campañas
  - Número (Nº) de campañas planificadas
  - Número (Nº) de campañas activas
  - Número (Nº) de campañas finalizadas
  - Número (Nº) de cuentas por campaña
  - Número (Nº) de contactos por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales por campaña
  - Número (Nº) de oportunidades por campaña
  - Número (Nº) de ganancias por campaña
  - Porcentaje (%) de presupuesto (Definición: el costo multiplicado por 100 y dividido por el costo presupuestado).
  - Porcentaje (%) de oportunidades potenciales objetivo logradas (Definición: el número de oportunidades potenciales multiplicado por 100 y dividido por la oportunidad potencial objetivo).
  - Porcentaje (%) de ingresos objetivo alcanzados (Definición: los ingresos cerrados multiplicados por 100 y dividido por los ingresos objetivo).
  - Promedio de días de cierre de oportunidad para campaña
  - Costo por venta cerrada (Definición: el costo dividido por el número de ganancias).
  - Promedio de costo por venta cerrada (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Costo por cliente potencial (Definición: el costo dividido por el número de clientes potenciales).
  - Promedio de costo por oportunidad potencial (Definición: el costo medio dividido por el número de oportunidades potenciales).
  - Tasa de conversión de oportunidades potenciales por campaña
  - Ingresos cerrados por campaña
  - Ingresos por oportunidades por campaña

- Promedio de ingresos cerrados por campaña
- Tasa de ganancias por oportunidades por campaña
- ROI

Notas de uso

Ninguna

Área temática informe en tiempo real de relaciones de contacto

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

El área temática de informe de relaciones de contacto ofrece la posibilidad de analizar relaciones de contacto. Puede analizar las relaciones de contacto por cuenta, contacto y contacto relacionado.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Propiedad del usuario
- Contacto relacionado

Métricas

- Métrica de contacto
  - Número (Nº) de contactos

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

El área temática de las relaciones de contactos informa sobre las relaciones muchos a muchos entre unos contactos y otros. No la puede utilizar para informar sobre las relaciones de muchos a muchos entre cuentas y contactos. Para las relaciones muchos a muchos entre cuentas y contactos, utilice el área temática Análisis históricos de contactos de cuenta (en la página 920).

Área temática Informe en tiempo real de equipo de contactos

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre los contactos y los miembros del equipo. Puede utilizarlas para enumerar a todos los miembros del equipo asociados con un contacto y todos los contactos en los que se haya agregado a un usuario como miembro del equipo. También puede utilizarlas para informar sobre la cuenta principal asociada al contacto. No puede usar esta área temática para crear informes sobre contactos que no estén asociados con ningún usuario o para crear informes sobre usuarios que no estén enlazados a algún contacto.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Equipo de contacto
- Fecha
- Miembro del equipo

Métricas

- Equipo de contacto
  - Métricas personalizadas optimizadas del equipo de contacto
  - Número (N.º) de miembros del equipo de contacto

Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

En la carpeta Campos personalizados optimizados de equipo de contactos de la dimensión Equipo de contacto, están disponibles los cinco primeros campos personalizados (es decir, los cinco primeros campos que se hayan creado) de cada uno de los tipos de campos siguientes:

- Casilla de verificación
- Fecha
- Fecha/Hora
- Porcentaje
- Teléfono
- Lista de opciones
- Texto (completo)
- Texto (breve)

En la carpeta Métricas personalizadas optimizadas de equipo de contactos, están disponibles como métricas los cinco primeros campos personalizados (es decir, los cinco primeros campos que se hayan creado) de cada uno de los tipos de campos siguientes:

- Moneda
- Entero
- Número

Visibilidad de los datos. Esta área temática siempre utiliza el modo de visibilidad de equipo, independientemente de la configuración definida en su perfil o en el perfil de la compañía. Por ello, siempre puede incluir en el informe todos los contactos, ya sea el propietario o un miembro del equipo.

Área temática Informe en tiempo real de contactos

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Puede usar esta área temática para crear informes sobre las métricas de contactos por contacto, cuenta, campaña, propiedad de usuario y dimensiones de fecha. El nivel de detalles de esta área temática es de una fila por cada contacto creado en Oracle CRM On Demand. Esta área temática permite responder rápidamente a preguntas como la siguiente: ¿Quiénes son los diez empleados más importantes con el mayor número de contactos? ¿Qué cuentas no tienen ningún contacto? ¿Cuáles son las campañas más grandes por contactos?

Tipo de relación

Varios datos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de contactos

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y cuentas

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y cuentas
- Objeto personalizado 2 y cuentas
- Objeto personalizado 3 y cuentas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre cuentas y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de cuenta se duplica y se agrega con las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con cuentas. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre cuentas y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las cuentas que no

están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Objeto personalizado
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Territorio

Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de cuenta
  - Métrica personalizada de cuenta
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos (000)
  - Promedio de ingresos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Promedio de ingresos cerrados
  - Media de días para cerrar oportunidades (Definición: el número de días para cerrar una oportunidad dividido por el número de oportunidades ganadas).
  - Número (Nº) de cuentas
  - Número (Nº) de cuentas con oportunidades
  - Número (Nº) de contactos
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y contactos

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y contactos
- Objeto personalizado 2 y contactos
- Objeto personalizado 3 y contactos

Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar la relación de varios a varios entre los contactos y los objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de contacto se duplica y se agrega a las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. A menudo las compañías cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar de estos cambios de objetos con contactos. Esta área representa la relación de varios a varios entre contactos y los objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con los contactos que no estén asociados a al menos una instancia de los objetos personalizados 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe con estas áreas temáticas.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Campaña
- Contacto
- Objeto personalizado
- Fecha de creación
- Propiedad del usuario

Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de contactos

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y oportunidades

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y oportunidades
- Objeto personalizado 2 y oportunidades
- Objeto personalizado 3 y oportunidades

Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre oportunidades y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de oportunidades se duplica y se agrega a las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con oportunidades. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre oportunidades y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las oportunidades que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Objeto personalizado
- Cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Territorio

Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)

- Ingresos cerrados (000)
- Número (Nº) de oportunidades
- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y solicitudes de servicio

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1 y solicitudes de servicio
- Objeto personalizado 2 y solicitudes de servicio
- Objeto personalizado 3 y solicitudes de servicio

Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten analizar relaciones de varios a varios que tienen lugar entre solicitudes de servicio y objetos personalizados 1, 2 y 3. El área temática de solicitudes de servicio se duplica y se agrega con las dimensiones de los objetos personalizados 1, 2 y 3. Las compañías a menudo cambian el diseño de los objetos personalizados 1, 2 y 3 y desean informar sobre este cambio de diseño de objetos con solicitudes de servicio. Esta área temática representa las relaciones de varios a varios entre solicitudes de servicio y objetos personalizados 1, 2 y 3, por lo que con las solicitudes de servicio que no están asociadas directamente a al menos una instancia de objeto personalizado 1, 2 y 3, no se puede realizar el informe mediante estas áreas temáticas.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Objeto personalizado
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Propiedad del usuario
- Solicitud de servicio

Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de solicitud de servicio
  - Métrica personalizada de solicitud de servicio
    - Moneda indexada

  - Promedio de moneda indexada
  - Número indexado
  - Media de número indexado
- Número (Nº) de solicitudes de servicio
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
- Número (Nº) de solicitudes de servicio canceladas
- Duración media de solicitud de servicio abierta
- Media de días para cerrar solicitud de servicio

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta, contacto y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados

Este tema abarca las siguientes áreas temáticas de informe:

- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

Disponibilidad

Estas áreas temáticas están disponibles en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Estas áreas temáticas le permiten informar de la métrica de objetos personalizados 1, 2 y 3 por las dimensiones de cuenta, actividad, campaña, contacto, oportunidad potencial, oportunidad, solicitud de servicio, socio, fecha y objetos personalizados 1, 2 y 3. Con ellas se puede analizar la métrica de objetos personalizados 1, 2 y 3 por varios objetos relacionados. El informe de objetos personalizados 1, 2 y 3 está actualmente disponible sólo en tiempo real. Utilice sólo estas áreas temáticas cuando analice los objetos personalizados 1, 2 y 3.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Estas áreas temáticas tienen las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Fecha de creación
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Propiedad del usuario

- Socio (sólo disponible en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitud de servicio

Métricas

A continuación se indica la lista completa de métricas para estas áreas temáticas:

- Métrica de objeto personalizado
  - Métrica personalizada de objetos personalizados
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Número (Nº) de objetos personalizados

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta, actividad, contacto y solicitud de servicio incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

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.

Área temática Informe en tiempo real de pronóstico

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite realizar informes de datos generados por Oracle CRM On Demand Forecast Module. También permite comparar el resumen de pronóstico con los últimos datos de oportunidades en tiempo real por dimensiones de cuota de cuenta, territorio, usuario, oportunidad, producto, fecha y usuario. Puede crear un informe de rendimiento para un equipo de ventas, mostrando la cobertura de pipeline, la cuota de logros y la precisión del pronóstico. También permite que los administradores de ventas supervisen el rendimiento miembros de equipo individuales, utilizando la jerarquía de usuario.

Tipo de relación

Varios datos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Ingresos por cuenta (consulte Nota 1)
- Territorio de la cuenta
- Libro
- Fecha de cierre (consulte Nota 2)
- Contacto
- Pronóstico
- Fecha del pronóstico (consulte Nota 3)
- Oportunidad (consulte la nota 4)
- Ingresos de productos de la oportunidad (consulte Nota 4)
- Propiedad del usuario
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota

Nota 1: no puede combinar la dimensión de ingresos por cuenta con las dimensiones de oportunidad ni producto de oportunidad.

Nota 2: para las cuotas, la fecha de cierre es el primer día del mes del periodo de cuota. Para los pronósticos, es la fecha de cierre para las oportunidades incluidas en las instantáneas de pronóstico. Para las oportunidades, la fecha de cierre es la fecha de cierre de la oportunidad.

Nota 3: la fecha del pronóstico es la fecha en la que se ejecutó el pronóstico. Una oportunidad se puede encontrar en múltiples pronósticos.

Nota 4: Oportunidad e Ingresos de productos de la oportunidad sólo se pueden asociar a las métricas de Oportunidad e Ingresos de productos de la oportunidad.

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de ingresos por cuenta
  - Número (nº) de productos
  - Número promedio (Nº promedio) de productos
- Métrica de pronóstico
  - Mis ingresos por cuenta
    - Mis ingresos por cuenta
  - Mis ingresos por contacto
    - Mis ingresos por contacto
  - Mis oportunidades
    - Mis ingresos por oportunidad
  - Ingresos de mis productos
    - Ingresos de mis productos
  - Mis productos
    - Cantidad cerrada
    - Ingresos cerrados

        - Ingresos previstos
        - Cantidad pronosticada
        - Cantidad de pipeline
    - Resumen del equipo
        - Pronóstico
        - Ingresos cerrados
        - Pipeline
        - Mejor caso
    - Resumen de productos del equipo
        - Cantidad cerrada
        - Cantidad pronosticada
        - Cantidad de pipeline
        - Ingresos cerrados
        - Ingresos previstos
    - Ingresos cerrados
    - Pipeline
    - Pronóstico
    - Ingresos previstos
    - Mejor caso
- Métrica de cuota
    - Valor de cuota
- Métrica de oportunidad
    - Métrica personalizada de oportunidad
        - Número indexado
        - Media de número indexado
        - Número indexado
        - Media de número indexado
    - Ingresos
    - Ingresos previstos
    - Ingresos cerrados
    - Ingresos (000)
    - Ingresos previstos (000)
    - Ingresos cerrados (000)
    - Número (Nº) de oportunidades
    - Número (Nº) de oportunidades abiertas
    - Número (Nº) de oportunidades cerradas
    - Número (Nº) de ganancias
    - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
    - Número (nº) de productos
    - Número promedio (Nº promedio) de productos

Notas de uso

Se aplican las siguientes restricciones:

- **Varios datos.** Ya que el área temática de pronósticos es un área temática de varios datos, debe asegurarse de que en el informe haya solo una métrica.
- **Dimensión de libro.** La dimensión de libro y la jerarquía le permiten agrupar registros de datos en libros. Sin embargo, la visibilidad de los datos aún está regida por el modo de visibilidad de Datos analíticos. Sólo funciona con cuenta, ingresos por cuenta, oportunidad y oportunidades.
- **Jerarquías.** Todas las jerarquías se limitan a ocho niveles.
- **División de ingresos.** Cuando se configura la característica de división de ingresos (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223)), el resumen de pronóstico refleja la división, en cambio las métricas de oportunidad en tiempo real no.
- **Métrica de cuota.** Comparar la métrica de cuota con las otras métricas sólo resulta válido al nivel mensual y al nivel de usuario.
- **Campos de personalización de resumen de pronóstico.** Estos campos no están disponibles para realizar informes. El resumen de pronóstico generado por Oracle CRM On Demand contiene los totales acumulados. Por lo tanto, la métrica de pronóstico en el informe sólo tiene sentido si se visualizan los datos por usuario. Ver las métricas de pronóstico sin el usuario hace que el valor aparezca incorrectamente.
- **Oportunidad y múltiples pronósticos.** La misma oportunidad puede aparecer en múltiples pronósticos. Por lo tanto, las métricas de pronósticos se deben visualizar por una fecha específica, utilizando el mecanismo de métrica filtrada. De no hacer esto, las métricas de pronóstico pueden aparecer incorrectamente.
- **Métrica de pronóstico y de cuota de usuario.** Los datos para los ingresos son los mismos que en la fecha de resumen del pronóstico, de modo que todas las oportunidades parecen situarse en el primer día del mes. La cuota de usuario también se establece para un periodo mensual y aparece el primer día del mes. Por esta razón, los informes que incluyen métricas de pronóstico y de cuota de usuario tienen sentido si los datos se agregan para el mes o al nivel más alto.
- **Métrica de cuota de usuario.** La visibilidad de la métrica de cuota de usuario se controla utilizando la visibilidad del administrador, independientemente de cuál sea la visibilidad del usuario. Por tanto, no es posible que los usuarios que no sean administradores de la compañía generen informes de las cuotas de usuarios junto con las métricas de oportunidad cuando su visibilidad esté definida como Visibilidad del equipo.
- **Clasificación de percentil del usuario.** No puede crear una clasificación de percentil del usuario sin tener acceso a todos los datos subyacentes.
- **Mes natural y múltiples pronósticos.** Cada mes natural tiene múltiples pronósticos. De modo que un informe que muestra las métricas de pronósticos totales se debe calificar por una fecha de pronóstico específica.
- **Cuota e ingresos.** Si el informe que muestra la cuota de usuario y los ingresos de oportunidad en tiempo real no muestran los resultados esperados, podría ser porque no existen registros que tengan fechas de cierre de oportunidad en el mismo periodo que los registros de cuota.
- **Pronóstico mensual.** Ya se han acumulado los totales de resumen del pronóstico mensual. De modo que un total para todos los usuarios devuelve resultados incorrectos. Si desea obtener el total de esta manera, debe utilizar las métricas de ingresos desde la carpeta Mis ingresos.
- **Visibilidad del gestor de datos analíticos.** Utilice Visibilidad del administrador de datos analíticos si el pronóstico sólo incluye personas que genera informes para usted.
- **Visibilidad del equipo de datos analíticos.** Utilice Visibilidad del equipo de datos analíticos si las personas del pronóstico también forman parte de su equipo. Si las personas del pronóstico no están en su equipo ni generan informes para usted, la visualización de la oportunidad y del producto de oportunidad no coinciden con el resumen de pronóstico.
- **Métrica de pronóstico**. La métrica de pronóstico debe hacer referencia a un pronóstico específico. Utilice la función de métrica FILTRO para hacer referencia a las métricas por fecha de pronóstico y tipo de pronóstico. Por ejemplo, utilice la función de métrica FILTRO para obtener el valor de pronóstico para una fecha de

pronóstico específica, como el 16 de septiembre del 2009. Agregue un filtro más para obtener sólo los valores para Pronóstico ingresos por oportunidad, ya que hay múltiples tipos de pronósticos. Por ejemplo:

```
FILTRO ("Métrica de pronóstico"."Ingresos de pronóstico" USANDO ("Fecha de
pronóstico.Fecha = fecha '2009-09-16' Y Pronóstico."Tipo de pronóstico" =
'Pronóstico de ingresos por oportunidad'))
```

Utilizar la función de métrica FILTRO no es igual que agregar un filtro al informe. Si agrega un filtro de informe al informe por Fecha del pronóstico y Tipo de pronóstico, no conseguirá ningún valor para la cuota de usuario ni para los ingresos en tiempo real. Si dispone de múltiples cuotas definidas por cada usuario, debe utilizar la función de métrica FILTRO para hacer referencia al valor de cuota específico. Por ejemplo:

```
FILTRO("Métrica de cuota"."Valor de cuota" USANDO (Cuota."Nombre de cuota" =
'Ventas)
```

En este ejemplo, la función de métrica FILTRO obtiene el valor de cuota para un nombre de cuota específico (Ventas). Sin esta métrica de filtro, sólo obtiene el valor total de todas las cuotas.

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel. La dimensión Libro permite analizar métricas y atributos relacionados de cuentas y contactos en cualquier nivel de la jerarquía de libros.

Área temática Informe en tiempo real de unidad familiar

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Finalidad del negocio

El área temática de informe de unidades familiares ofrece la posibilidad de generar informes sobre las unidades familiares para la dimensión contacto. Este área temática permite a asesores y gerentes responder preguntas como las siguientes:

- ¿Cuál de mis clientes pertenece a qué unidades familiares?
- ¿Cómo son los activos de las unidades familiares en mi registro de ventas divididos entre mis clientes?
- ¿Cuáles son mis unidades familiares principales por valor total de activos?

El área temática de informe de unidades familiares también tiene una dimensión Cartera que se puede utilizar para realizar informes sobre información de carteras asociadas de los contactos de unidad familiar. La dimensión Cartera tiene una relación indirecta con Unidades familiares (a través de Contactos) y por tanto, los atributos de la dimensión Cartera no se pueden usar directamente para analizar las métricas de unidad familiar. Puede combinar informes de unidades familiares con informes de carteras para ofrecer un mejor servicio al cliente entendiendo a los clientes como miembros de una unidad familiar.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Contacto
- Unidad familiar
- Contacto de unidad familiar
- Cartera

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de unidad familiar
  - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar
    - Total de activos de unidad familiar (000)
    - Media del total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar (000)
  - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar
    - Total de gastos de unidad familiar (000)
    - Media del total de gastos de unidad familiar
    - Media del total de gastos de unidad familiar (000)
  - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar
    - Total de ingresos de unidad familiar (000)
    - Media del total de ingresos de unidad familiar
    - Media del total de ingresos de unidad familiar (000)
  - Total de pasivos de unidad familiar
    - Total de pasivos de unidad familiar
    - Total de pasivos de unidad familiar (000)
    - Media del total de pasivos de unidad familiar
    - Media del total de pasivos de unidad familiar (000)
  - Total de activos netos de unidad familiar
    - Total de activos netos de unidad familiar
    - Total de activos netos de unidad familiar (000)
    - Media del total de activos netos de unidad familiar
    - Media del total de activos netos de unidad familiar (000)
  - Total de activos de contacto
    - Total de activos
    - Total de activos (000)
    - Media del total de activos de unidad familiar
    - Media del total de activos de unidad familiar (000)
  - Total de gastos de contacto
    - Gastos (total)
    - Gastos (total) (000)
    - Media del total de gastos
    - Media del total de gastos (000)

- Total de ingresos de contacto
  - Ingresos (total)
  - Ingresos (total) (000)
  - Media del total de ingresos
  - Media del total de ingresos (000)
- Total de pasivos de contacto
  - Pasivo (total)
  - Pasivo (total) (000)
  - Media del total de pasivos
  - Media del total de pasivos (000)
- Total de activos netos del contacto
  - Activo neto (total)
  - Activo neto (total) (000)
  - Media del total de activos netos
  - Media del total de activos netos (000)
- Métrica personalizada de unidad familiar
  - Número indexado
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada
  - Promedio de moneda indexada
- Número (Nº) de contactos agregados
- Número (Nº) de solicitudes de servicio agregadas
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de contactos
- Número (Nº) de solicitudes de servicio de contacto
- Número (Nº) de oportunidades potenciales agregadas
- Número (Nº) de unidades familiares

Notas de uso

La dimensión de contacto incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

La dimensión Cartera incluye normalmente activos no financieros como vehículos a menos que el administrador haya excluido específicamente dichos activos no financieros en listas de cartera utilizando la opción Excluir registros de vehículos/activos de cuentas de cartera en la página de perfil de compañía.

Área temática Informe en tiempo real de equipo de oportunidad potencial

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite analizar relaciones entre oportunidades potenciales y equipos de oportunidades potenciales, así como realizar consultas sobre los miembros de equipo asociados a cada oportunidad potencial.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha
- Oportunidad potencial
- Equipo de la oportunidad potencial
- Miembro del equipo

Métricas

- Equipo de la oportunidad potencial
  - Métrica personalizada optimizada de equipo de oportunidad potencial
  - Número (N.º) de miembros del equipo de oportunidad potencial

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Visibilidad de los datos. Esta área temática siempre utiliza el modo de visibilidad de equipo, independientemente de la configuración definida en el perfil. Por ello, siempre puede incluir en el informe todas las oportunidades potenciales, ya sea el propietario o un miembro del equipo.

Área temática Informe en tiempo real de oportunidades potenciales

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la métrica de oportunidades potenciales por cuenta, territorio, campaña, contacto, fecha, oportunidad potencial, oportunidad, propiedad del usuario y cuenta de socio principal. Contiene métricas para analizar la calidad de las oportunidades potenciales, la conversión de oportunidades potenciales y los ingresos que tiene asociados.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Contacto
- Fecha
- Oportunidad potencial
- Oportunidad

- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de la oportunidad potencial
  - Jerarquía de territorios de la cuenta
    - Nombre del territorio de nivel superior
    - Nombre del territorio de nivel 8
    - Nombre del territorio de nivel 7
    - Nombre del territorio de nivel 6
    - Nombre del territorio de nivel 5
    - Nombre del territorio de nivel 4
    - Nombre del territorio de nivel 3
    - Nombre del territorio de nivel 2
    - Nombre del territorio de nivel 1
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada (Definición: el número de oportunidades potenciales que se han convertido en oportunidades y se encuentran en la etapa de venta cerrada/ganada).
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de nuevas oportunidades
  - Número (Nº) de ganancias
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial
  - Ingresos esperados para oportunidad potencial
  - Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real del seguimiento de auditoría maestro

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand. Para acceder a esta área temática, su rol debe disponer de los privilegios Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar los cambios realizados en los tipos de registro habilitados por el seguimiento de auditoria (como por ejemplo, Aplicación, Registro del negocio y Usuario).

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Seguimiento de auditoría
- Fecha
- Usuario

Métricas

Esta área temática no tiene ninguna métrica.

Notas de uso

1. Si Atención al cliente se hace pasar por un administrador y cambia un objeto, el cambio no aparece en el análisis si cualquier campo de las dimensiones de Usuario también se utiliza en el análisis.
2. Los datos de auditoría se depuran automáticamente según el valor del campo Caducidad de auditoría La dimensión Seguimiento de auditoría solo tiene datos que no se han depurado. Una vez depurados los datos, ya no está disponible para los análisis.

Área temática Informe en tiempo real de oportunidades

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar oportunidades por las dimensiones de cuenta, territorio, compañía, contacto, propietario y fecha. Esta área temática cubre varios datos e incluye métricas de cuotas y de oportunidades. Las de oportunidades se definen en el nivel más granular de esta área temática, por lo que pueden analizarse por cada una de las dimensiones posibles. Sin embargo, las de cuota se definen en el nivel menos granular, por lo que su análisis se limita a las dimensiones de fecha (mes), cuota y propietario.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Cuenta de socio principal
- Cuota
- Territorio

Métricas

Las métricas clave de esta área temática son las siguientes:

- Ingresos (esperados y cerrados)
- Número (Nº) de oportunidades (abiertas y cerradas)
- Número (Nº) de ganancias
- Importes de cuota

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

Notas de uso

Las métricas de cuota no están definidas al nivel de la dimensión oportunidad, por lo que no se visualizan como celdas vacías cuando están en el informe los atributos de la dimensión oportunidad.

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

El área temática de generación de informes de oportunidades y el área temática de análisis histórico de oportunidades proporcionan diferentes métricas. Antes de seleccionar una de estas áreas temáticas, revise las métricas proporcionadas en ambas para asegurarse de que utiliza el área temática que mejor se adapta a sus necesidades,

Área temática Informe en tiempo real de oportunidades y competidores

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de competidores y oportunidades. Esta área temática es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de competidor, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de

registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los competidores para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de competidores, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de competidores no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Los atributos que definen la relación de cuenta del competidor y que están disponibles para el informe son:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre
- Fecha de cierre
- Oportunidad
- Competidor de oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (Nº) de oportunidades

- Número (Nº) de oportunidades abiertas
- Número (Nº) de oportunidades cerradas
- Número (Nº) de ganancias
- Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

Notas de uso

La dimensión de cuenta incluye una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las oportunidades se pueden enlazar a una oportunidad como competencia. Las oportunidades enlazadas a una oportunidad como competencia aparecen en la sección de información relacionada Competidores de oportunidades de la página Detalles de la oportunidad. La relación entre dos oportunidades que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las oportunidades enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre las oportunidades, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la oportunidad, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Oportunidad. Para extraer información sobre el contacto principal de la competencia, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Oportunidad.

Área temática Informe en tiempo real de oportunidades y socios

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar la relación de varios a varios entre cuentas de socios y oportunidades. Es casi igual que las áreas temáticas de oportunidades. La única diferencia es que incluye la dimensión de cuenta de socio, que tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro de oportunidad. Esta área temática le permite crear informes que muestran todos los socios para una oportunidad. Dado que esta área temática representa la relación de varios a varios entre oportunidades y cuentas de socios, las oportunidades que no tienen ninguna asociación con al menos una cuenta de socio no pueden incluirse en el informe mediante esta área temática. Entre los atributos completos que definen la relación de la cuenta de socio disponibles para la creación de informes, destacan los siguientes:

- Contacto principal
- Rol
- Invertir rol
- Fecha de inicio
- Fecha final
- Fortalezas
- Debilidades
- Comentarios

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta

- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Oportunidad
- Socio de oportunidad
- Propiedad del usuario
- Contacto principal
- Contacto de relación
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de oportunidad
  - Métrica personalizada de oportunidad
    - Moneda indexada
    - Promedio de moneda indexada
    - Número indexado
    - Media de número indexado
  - Ingresos
  - Ingresos previstos
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos (000)
  - Ingresos previstos (000)
  - Ingresos cerrados (000)
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Dimensión de contacto de relación

Las oportunidades se pueden enlazar a una oportunidad como socios. Las oportunidades enlazadas a una oportunidad como socios aparecen en la sección de información relacionada Socios de oportunidades de la página Detalles de la oportunidad. La relación entre dos oportunidades que están enlazadas de esta forma también puede tener un contacto principal diferente de los contactos principales de las oportunidades enlazadas.

Para extraer información sobre el contacto principal de la relación entre las oportunidades, seleccione las columnas de la dimensión Contacto de relación. Para extraer información sobre el contacto principal de la oportunidad, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Oportunidad. Para extraer información sobre el contacto principal de un socio, seleccione las columnas de la carpeta Contacto principal en la dimensión Socio de oportunidad.

Área temática Informe en tiempo real de contactos de oportunidad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Puede utilizar esta área temática para generar informes sobre todos los contactos asociados a una oportunidad o un contacto asociado a varias oportunidades. En otras áreas temáticas de oportunidad, puede generar informes sólo sobre el contacto principal de una oportunidad.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Contacto
- Oportunidad

Métricas

- Métrica de contacto de oportunidad
  - Número (nº) de contactos de oportunidad

Notas de uso

Ninguna

Área temática Informe en tiempo real de ingresos de productos de la oportunidad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar los ingresos de producto de oportunidad por cuenta, territorio de la cuenta, campaña, oportunidad, productos de oportunidad, propiedad del usuario, producto y categoría de producto. Los registros de ingresos por producto periódicos pueden tener una fecha de inicio diferente, por lo que esta área temática se define al nivel más bajo de detalle y contiene una fila para cada registro de ingresos por producto periódicos dentro de la oportunidad. Gracias al alto nivel de detalle de esta área temática, se proporciona la mayor flexibilidad para acumular datos en cualquier nivel de las dimensiones admitidas. Contiene también la métrica y la dimensión de cuota, que le permite realizar un informe sobre los ingresos del producto de oportunidad y la métrica de cuota en el mismo informe.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Territorio de la cuenta
- Campaña
- Oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Propiedad del usuario

- Contacto principal
- Producto
- Categoría de producto
- Cuota

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de ingresos de productos de la oportunidad
  - Número (nº) de productos
  - Promedio de número (Nº) de productos
- Métrica de cuota
  - Valor de cuota

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta y contacto principal incluyen una jerarquía de libros, que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Los informes realizados con esta área temática incluyen una fila de resumen de registro de ingresos para cada registro de ingresos mostrado en el informe. Si no desea ver filas de registro de resumen de ingresos en el informe, agregue el campo Nombre del producto al informe o utilice el área temática Análisis histórico de oportunidad (consulte Área temática Análisis históricos de oportunidad en la página 959).

Área temática Informe en tiempo real de equipo de oportunidad

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite crear informes de la relación entre oportunidades y equipos de oportunidad. Utilícela para consultar los miembros del equipo implicados en una oportunidad.

Tipo de relación

De muchos a muchos.

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Cuenta
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Oportunidad
- Equipo de la oportunidad
- Miembro del equipo

Métricas

- Equipo de la oportunidad
  - Métricas personalizadas optimizadas de equipo de oportunidad
  - Número (N.º) de miembros del equipo de oportunidad

Notas de uso

Visibilidad de los datos. Esta área temática siempre utiliza el modo de visibilidad de equipo, independientemente de la configuración definida en el perfil. Por ello, siempre puede incluir en el informe todas las oportunidades, ya sea el propietario o un miembro del equipo.

Área temática Informe en tiempo real de órdenes

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Utilice esta área temática para analizar pedidos por las dimensiones cuenta, contacto, fecha, oportunidad, propietario y producto.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Contacto
- Fecha
- Oportunidad
- Pedido
- Propiedad del usuario
- Producto

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Número (#) de pedidos
- Cantidad de ítems de pedido

Notas de uso

Esta área temática tiene varias dimensiones, pero debe tener cuidado de no mezclar las dimensiones sin criterio. No todas las combinaciones de dimensiones y métricas producen resultados útiles.

- La métrica "Número (#) de pedidos" sólo se aplica a la dimensión Pedido, que se puede acumular mediante una relación directa (dimensiones Cuenta, Contacto, Fecha, Oportunidad y Propietario), pero no por la dimensión Producto, ya que no hay relación directa entre las dimensiones Producto y Pedido.
- La dimensión Producto sólo está asociada al ítem de pedido; aún puede crear informes de los detalles del producto con pedido mediante la dimensión Pedido.

Área temática Informe en tiempo real de socios

Disponibilidad

Esta área temática sólo está disponible con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition

Finalidad del negocio

El área temática de informes de socios proporciona la capacidad de analizar métricas de rendimiento importantes de socios y medidas, incluyendo el número de oportunidades potenciales cualificadas e ingresos totales en el pipeline de oportunidad.

Tipo de relación

Resumen

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha de creación
- Propiedad del usuario
- Socio
- Territorio

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de socio
- Métrica personalizada de socio
  - Promedio de moneda indexada
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada
  - Número indexado
  - Número (Nº) de socios
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales archivadas
  - Número (#) de solicitudes de servicio canceladas (Sr.)
  - Número (Nº) de oportunidades cerradas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales convertidas en oportunidades
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad perdida
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales que derivan en oportunidad ganada
  - Número (Nº) de oportunidades abiertas
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
  - Número (Nº) de oportunidades
  - Número (Nº) de solicitudes de servicio pendientes
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales calificadas
  - Número (Nº) de oportunidades potenciales rechazadas
  - Número (nº) de SS
  - Número (Nº) de ganancias
  - Número promedio (Nº promedio) de días en cada etapa
  - Media de días para cerrar solicitud de servicio
  - Duración media de solicitud de servicio abierta
  - Ingresos cerrados
  - Ingresos cerrados (000)
  - Ingresos cerrados para oportunidad potencial
  - Ingresos esperados para oportunidad potencial
  - Ingresos de oportunidad para oportunidad potencial
  - Ingresos
  - Ingresos (000)

Notas de uso

Las métricas anteriores están basadas en la cuenta de socio principal de oportunidades potenciales, oportunidades y solicitudes de servicio.

Área temática Informe en tiempo real de entregas de contenido personalizado

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le ofrece información necesaria para varios roles de una organización farmacéutica con la que conocerá mejor a los médicos, restringirá contenido y entregará el mensaje correcto a la persona correcta en el momento correcto. Por ejemplo, un gestor de marketing puede analizar los detalles de tendencias, el resultado de la garantía y las respuestas desde varios segmentos. Con esta información, el gestor de marketing puede revisar la garantía y segmento de nuevo de la base de clientes y según esto revisar luego los clientes objetivo. Un gerente de ventas puede analizar los detalles de tendencias, buscar los mejores resultados en un territorio y preparar así al equipo según las necesidades.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Respuesta al mensaje
- Plan de mensajería
- Ítem del plan de mensajería
- Producto

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de cuenta
  - Número (Nº) de cuentas
- Métrica de actividad
  - Número (Nº) de cuentas con actividades
  - Número (Nº) de actividades
  - Número (Nº) de actividades cerradas
  - Número (Nº) de actividades abiertas
- Métrica de contacto
  - Métrica personalizada de contacto
    - Promedio de moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Moneda indexada
    - Número indexado
  - Número (Nº) de contactos

- Métrica de respuesta al mensaje
  - Métrica personalizada de respuesta a mensajería
    - Promedio de moneda indexada
    - Moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Número indexado
  - Número (Nº) de respuestas a mensajería
  - Promedio de número de secuencias
- Métrica del ítem del plan de mensajería
  - Métrica personalizada del ítem del plan de mensajería
    - Promedio de moneda indexada
    - Moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Número indexado
  - Número (Nº) de ítems del plan de mensajería
  - Promedio de número de secuencias
- Métrica del plan de mensajería
  - Métrica personalizada del plan de mensajería
    - Promedio de moneda indexada
    - Moneda indexada
    - Media de número indexado
    - Número indexado
  - Número (Nº) de planes de mensajería

Notas de uso

La dimensión de actividad incluye una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Esta área temática tiene varias dimensiones, pero no todas las combinaciones son válidas. Si las combinaciones no son válidas, se devuelve un mensaje de error. Por ejemplo, las siguientes combinaciones no son válidas y generarán un error:

Dimensión	Dimensión	Dimensión
Producto	Cuenta	Plan de mensajes
Producto	Cuenta	Ítem del plan de mensajes
Producto	Cuenta	Respuesta al mensaje
Producto	Actividad	Plan de mensajes
Producto	Actividad	Ítem del plan de mensajes

Producto	Actividad	Respuesta al mensaje
Producto	Contacto	Plan de mensajes
Producto	Contacto	Ítem del plan de mensajes
Producto	Contacto	Respuesta al mensaje

Si su visibilidad es Visibilidad de equipo y su análisis incluye las dimensiones Plan de mensajes, Ítem de plan de mensajes o Respuesta al mensaje, se aplicará la visibilidad de equipo.

Área temática Informe en tiempo real de ofertas económicas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand. El objeto Ofertas económicas lo debe provisionar un administrador.

Finalidad del negocio

Utilice esta área temática para analizar ofertas económicas por las dimensiones cuenta, fecha y propietario.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Oferta

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica personalizada de oferta
- Número (#) de ofertas

Notas de uso

Ninguna.

Área temática Informe en tiempo real de equipo de solicitudes de servicio

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática permite crear informes de la relación de muchos a muchos entre las solicitudes de servicio y los usuarios del equipo. Debido a que es posible asociar una solicitud de servicio a varios miembros del equipo de Oracle CRM On Demand, puede utilizarla para crear una lista de todos los miembros del equipo asociados a una solicitud de servicio o de todas las solicitudes de servicio en las que se haya agregado a un usuario como

miembro del equipo. No puede usar esta área temática para crear informes sobre solicitudes de servicios que no estén asociadas a ningún usuario o para crear informes sobre usuarios que no estén enlazados a una solicitud de servicio.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Fecha de cierre
- Fecha de apertura
- Solicitud de servicio
- Equipo de solicitud de servicio
- Miembro del equipo

Métricas

- Equipo de solicitud de servicio
  - Métricas personalizadas optimizadas del equipo de solicitud de servicio
  - Número (N.º) de miembros del equipo de solicitud de servicio

Notas de uso

La dimensión de solicitud de servicio incluye una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

En la carpeta Campos personalizados optimizados de equipo de solicitudes de servicio de la dimensión Equipo de la solicitud de servicio, están disponibles los cinco primeros campos personalizados (es decir, los cinco primeros campos que se hayan creado) de cada uno de los tipos de campos siguientes:

- Casilla de verificación
- Fecha
- Fecha/Hora
- Porcentaje
- Teléfono
- Lista de opciones
- Texto (completo)
- Texto (breve)

En la carpeta Métricas personalizadas optimizadas de equipo de solicitudes de servicio, están disponibles como métricas los cinco primeros campos personalizados (es decir, los cinco primeros campos que se hayan creado) de cada uno de los tipos de campos siguientes:

- Moneda
- Entero
- Número

Visibilidad de los datos. Esta área temática siempre utiliza el modo de visibilidad de equipo, independientemente de la configuración definida en su perfil o en el perfil de la compañía. Por ello, siempre puede incluir en el informe todas las solicitudes de servicio, ya sea el propietario o un miembro del equipo.

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.

Área temática Informe en tiempo real de actividades compartidas

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática le permite analizar actividades compartidas en las dimensiones de cuenta, contacto y usuario. Ya que estas actividades las pueden compartir uno o varios usuarios en Oracle CRM On Demand, al utilizar esta área temática puede informar de las actividades compartidas. En esta área temática, se puede realizar un informe de las actividades que son propiedad o que se comparten con al menos un usuario.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta
- Actividad
- Contacto
- Propiedad del usuario

Métricas

- Métrica de actividad
  - Número (Nº) de actividades

Notas de uso

Las dimensiones de cuenta, actividad y contacto incluyen una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

La visibilidad de los datos al registro de actividad no se controla por medio de la asociación de libro con ese registro de actividad en esta área temática. Debe ser el propietario del registro de actividad o debe compartirse con usted para que pueda ver los registros de actividad en esta área temática.

Área temática Informe en tiempo real de soluciones

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

En esta área temática, puede analizar las soluciones por las dimensiones de producto, categoría de producto, solicitud de servicio y fecha de vencimiento, así como la relación entre las soluciones y sus solicitudes de servicio asociadas. También puede analizar importantes métricas de soluciones y solicitudes de servicio relacionadas que ayudarán a su compañía a evaluar el estado y la eficacia de las soluciones.

Tipo de relación

De muchos a muchos

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Fecha de vencimiento
- Producto

- Categoría de producto
- Solicitud de servicio
- Solución

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica personalizada de solución
  - Promedio de moneda indexada
  - Media de número indexado
  - Moneda indexada
  - Número indexado
- Número de soluciones
- Número de soluciones aprobadas
- Número de soluciones publicadas
- Número de soluciones obsoletas
- Número (nº) de SS
- Número (Nº) de solicitudes de servicio abiertas
- Número (Nº) de solicitudes de servicio cerradas

Notas de uso

La dimensión Categoría del producto es independiente y no está dirigida mediante producto como otras áreas temáticas. Esto se realiza expresamente para ajustarse al comportamiento especial de la interfaz del usuario de Soluciones, en la que una categoría de producto se puede asignar a una solución sin un valor de producto.

La dimensión de solicitud de servicio incluye una jerarquía de libros, lo que permite analizar métricas y atributos relacionados en cualquier nivel.

Área temática Informe en tiempo real de productos con precios especiales

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Las solicitudes de precios especiales permiten a los socios y propietarios de la marca ejecutar el conjunto de procesos de negocio, por los que el socio pide al propietario de la marca precios más bajos de un producto (por diferentes motivos, como una respuesta a un trato competitivo o a una tendencia a la baja de los precios general).

El área temática proporciona la capacidad de realizar análisis e informes en tiempo real sobre solicitudes de precios especiales y productos con precios especiales, por lo que puede evaluar el rendimiento del socio. Puede utilizar métricas e información, como reducciones de precio autorizadas para cada producto, el socio y el trimestre para medir la eficacia del descuento y el rendimiento del producto en el canal.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática ofrece las dimensiones siguientes:

- Fecha
- Registro del negocio
- Cliente final (cuenta)

- Última aprobación por (usuario)
- Oportunidad
- Propiedad del usuario
- Cuenta de socio principal
- Producto
- Categoría de producto
- Solicitud de precios especiales

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métricas de producto con precios especiales
  - Número (Nº) de solicitudes de precios especiales
  - Importe autorizado
  - Importe autorizado (000)
  - Importe solicitado
  - Importe solicitado (000)
  - Promedio de importe autorizado
  - Promedio de importe solicitado
  - Promedio de coste autorizado
  - Promedio de porcentaje de descuento autorizado
  - Promedio de PVPR
  - Promedio de coste de compra
  - Cantidad promedio
  - Promedio de coste solicitado
  - Promedio de porcentaje de descuento solicitado
  - Promedio de precio de venta solicitado
  - Promedio de precio de venta sugerido
  - Cantidad

Notas de uso

La dimensión Cliente final es la dimensión Cuenta. La dimensión Última aprobación por es la dimensión Usuario.

Área temática Informe en tiempo real de vehículos

Disponibilidad

Esta área temática está disponible en todas las ediciones de Oracle CRM On Demand.

Finalidad del negocio

Esta área temática proporciona la capacidad de analizar las métricas relacionadas con los vehículos mediante las dimensiones del vehículo y del concesionario y otros objetos de dimensión asociados, como la cuenta, el contacto, la fecha, el concesionario y el producto.

Tipo de relación

Simple

Dimensiones

Esta área temática tiene las siguientes dimensiones:

- Cuenta

- Contacto
- Fecha
- Concesionario
- Producto
- Vehículo

Métricas

La lista completa de métricas de esta área temática es la siguiente:

- Métrica de vehículo
  - Métrica personalizada de vehículo
  - Número (nº) de vehículos

Notas de uso

Ninguna

Uso de los campos de filtro optimizados

Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* (para listas de opciones y listas de opciones optimizadas) o *UTC (*Tiempo universal coordinado) para los campos de fecha y hora. El uso del campo optimizado en el filtro mejora el rendimiento del informe.

Campos de código en filtros

Los campos de código almacenan valores de la lista de opciones en código independiente de idioma (LIC) para listas de opciones multilingües. En Oracle CRM On Demand, puede gestionar varios idiomas con códigos independientes de idioma y entradas individuales para cada idioma. Por ejemplo, un campo de estado puede estar implementado de la siguiente forma para el valor de idioma con estado Activo.

Idioma	Valor	Código independiente de idioma
Inglés	Activo	Activo
Francés	Actif	Activo
Alemán	Aktiv	Activo
Español	Activo	Activo

Para filtrar cuentas activas, puede crear un filtro para el campo Código de estado (la versión optimizada del campo Estado) y para el valor LIC (en este caso, Activo). No importa el idioma que utilice, al consultar el valor LIC, se mejora el rendimiento del informe, ya que no es necesario un paso de traducción adicional para consultar otros idiomas.

Visualización de valores LIC para una lista de opciones

Para mostrar los valores LIC para una lista de opciones, utilice el siguiente procedimiento.

Para mostrar los valores LIC para una lista de opciones

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.

5 En la página Campos, haga clic en uno de los enlaces de Editar lista de opciones del campo de lista de opciones que desee.

Los valores LIC están en la columna ID.

Campos UTC en filtros

Al utilizar campos UTC, éstos no se convierten a las zonas horarias del usuario o de la compañía, por lo que se mejora el rendimiento del informe. El rendimiento se mejora aún más cuando los campos de fecha y hora se indexan en la base de datos. Puede suprimir estos campos en los informes y utilizar los campos que tengan zonas horarias ajustadas.

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
Campaign History	Campaign
Campaign Response History	Account, Campaign

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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
Partner History	None
Personalized Content Delivery History	Account, Activity, Contact

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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
Activities	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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
Opportunities	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
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

Trabajar con datos analíticos en una ventana independiente del explorador

Si el rol de usuario tiene el privilegio Gestionar informes personalizados, puede abrir una ventana del explorador independiente de la ventana principal del explorador de Oracle CRM On Demand y trabajar con los análisis en una nueva ventana. Trabajar en una ventana del explorador independiente es de particular utilidad cuando está trabajando con grandes análisis que tienen múltiples columnas y filas, ya que siempre están visibles en las páginas donde aparecen la barra de desplazamiento horizontal, el panel Catálogo y el panel Vista. No necesita desplazarse hacia abajo en la página para acceder a ellas.

Para trabajar con datos analíticos en una ventana independiente del explorador

- En la ventana del explorador de Oracle CRM On Demand, en la ficha Datos analíticos, haga clic en Abrir análisis en una nueva ventana.

Al trabajar en una ventana del explorador independiente, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Si un análisis se encuentra abierto tanto en la ventana explorador de Oracle CRM On Demand principal como en una ventana del explorador independiente, y edita y guarda el análisis en una ventana del explorador independiente, el análisis no se refrescará automáticamente en la ventana principal. Debe refrescar el análisis para ver los cambios.
- El selector de libros no está disponible en una ventana independiente del explorador. Si desea seleccionar un libro para el análisis, debe seleccionarlo en la ventana del explorador de Oracle CRM On Demand principal.
- Si, durante un análisis, profundiza en un enlace de acción en una ventana del explorador independiente, el registro se abre en la ventana de Oracle CRM On Demand principal.
- Si la sesión de Oracle CRM On Demand experimenta un tiempo de espera en una de las ventanas, también lo hará en la otra.

Aplicación de formato superficial en análisis y cuadros de mandos

El formato superficial afecta a la apariencia visual de los datos de los análisis en columnas y vistas, y en columnas y secciones en el caso de las páginas del cuadro de mandos.

Se pueden aplicar cambios superficiales, copiar y pegar atributos de formato superficial, y guardar un análisis con formato para utilizarlo en columnas de otro análisis. Puede visualizar diferentes cuadros de diálogo que permiten obtener acceso a diferentes atributos superficiales y controlarlos. En función del objeto al que esté dando formato, aparecen diferentes opciones en el cuadro de diálogo, como controles de borde, celda y fuente, color de fondo, opciones de formato adicionales, como relleno de celdas, y opciones de estilo CSS para HTML.

Puede copiar un rango de atributos de formato estético aplicados a un elemento, como la columna de una tabla, y pegarlos en un elemento del mismo tipo, como una columna de la misma tabla o de otra tabla. También puede restaurar el formato original. Para ello, utilice los iconos situados en la parte superior izquierda de los cuadros de diálogo.

Después de personalizar y guardar el aspecto superficial de un informe, puede utilizarlo como una plantilla. De este modo, es posible aplicar el formato del análisis guardado a análisis nuevos o existentes. Las vistas que admiten el uso de análisis guardados como plantilla son las vistas Leyenda, Histórica, Tabla, Tabla dinámica, Trellis, Texto estático, Título y Selector de vistas.

Este tema contiene información sobre cómo realizar las siguientes tareas:

- Aplicación de formato superficial
- Cómo restaurar la apariencia predeterminada de un atributo
- Uso de un análisis guardado como plantilla

Para aplicar el formato superficial

1. Abra el cuadro de diálogo Formato superficial del ítem al que desea dar formato.

   Por ejemplo, para aplicar un formato superficial a una columna de un análisis, haga lo siguiente:

   - En la ficha Criterios del editor de análisis, desde las opciones de la lista desplegable de la columna a la que desea aplicar el formato, seleccione Propiedades de columna.
   - En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.

2. En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).

   NOTA: En algunos ítems, esta opción no está disponible.

3. En el área Celda, configure la alineación y el color de fondo.

   NOTA: Para la alineación horizontal, la justificación más habitual para datos de texto es Izquierda. Para datos numéricos es Derecha.

La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

4 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.

CONSEJO: Para seleccionar o anular la selección de bordes personalizados, haga clic en el borde superior, inferior, izquierdo o derecho junto a la lista desplegable Posición.

5 Para dar formato al espacio de la celda, haga clic en Opciones de formato adicionales y especifique valores de anchura y altura para el contenido de la celda, así como para el espacio situado arriba, abajo, a la izquierda y la derecha del contenido.

Los valores se especifican en píxeles.

6 Para sustituir los elementos de estilo y clase especificados en la hoja de estilos de Oracle CRM On Demand, realice las selecciones en el área Opciones de estilo CSS personalizadas:

a Haga clic en la configuración que desee utilizar.

b Especifique la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilos.

NOTA: Las opciones avanzadas de formato de estilo están indicadas para los usuarios que conocen el funcionamiento de las hojas de estilo es cascada (CSS).

7 Haga clic en Aceptar.

Para restaurar el formato predeterminado

- Abra el cuadro de diálogo Formato superficial del ítem y haga clic en el icono Borrar formato de celdas.

Para algunos tipos de vistas, cuando agregue la vista, puede utilizar un análisis guardado como una plantilla, como se describe en el siguiente procedimiento.

Para usar un análisis guardado como plantilla

1 En la ficha Resultados, haga clic en el icono Importar formato de otro análisis.

2 En el cuadro de diálogo Seleccionar análisis, navegue a un análisis guardado y haga clic en Aceptar.

El formato se aplica al análisis actual.

Paso 1: Definición de criterios en análisis

Defina los criterios de los informes en la ficha Criterios. Para acceder a la ficha Criterios, cree un nuevo análisis o edite un análisis existente del catálogo.

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- Adición de columnas a análisis (en la página 1062)
- Adición de filtros a columnas en análisis (en la página 1062) (es opcional, pero se recomienda)
- Edición de propiedades de columnas (en la página 1069)
- Configurar fórmulas de columnas (en la página 1079)
- Agregar enlaces de acción a análisis (consulte Adding Action Links to Analyses en la página 1080) (opcional)
- Ordenar y reorganizar columnas (consulte Ordenar columnas y cambiar su orden en la página 1083)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca del uso de direcciones en informes (en la página 903)
- Combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis (en la página 1084)
- Combinación de análisis con operaciones de configuración (en la página 1086)

- Visualización de código SQL en la ficha Avanzado de Datos analíticos (en la página 1137)

Adición de columnas a análisis

Al crear o modificar un análisis, agregue columnas hasta que el análisis contenga todos los datos que desee. Puede agregar columnas a un análisis en la ficha Criterios del editor de análisis, desde la ficha Resultados. En este tema se describe cómo agregar columnas en la ficha Criterios.

NOTA: Los períodos de los análisis se pueden basar en la agenda fiscal de la compañía, que puede ser distinta de la estándar. Por ejemplo, el año fiscal de la compañía puede empezar el 1 de junio de cada año natural. Si la compañía ha cambiado recientemente su año fiscal en Oracle CRM On Demand, debe revisar los análisis históricos con cuidado si abarcan varios años. Los datos de los informes que se basan en la agenda fiscal anterior no se pueden alinear con datos que utilizan una nueva agenda fiscal.

Acerca de la exclusión de nuevas columnas en vistas existentes

Si el análisis ya contiene vistas en la ficha Resultados, puede que no desee que las columnas nuevas que agregue al análisis en la ficha Criterios se muestren en las vistas existentes por defecto. Puede configurar las propiedades del análisis para que las columnas que agregue a los criterios se excluyan de las vistas existentes.

NOTA: Si desea excluir las nuevas columnas de las vistas existentes, debe configurar las propiedades de análisis adecuadamente antes de agregar las columnas en la ficha Criterios.

Para especificar si las nuevas columnas se deben mostrar en las vistas existentes

1. En la ficha Resultados o en la ficha Criterios del editor de análisis, haga clic en el icono Propiedades del editor de análisis, situado en la barra de herramientas
2. En el cuadro de diálogo Propiedades de análisis, haga clic en la ficha Datos.
3. En el campo Visualización de columnas agregadas en la ficha Criterios, seleccione la opción que desee:
   - **Mostrar en las vistas existentes y nuevas.** Las columnas agregadas se muestran por defecto en las vistas existentes y en las nuevas.
   - **Excluir de las vistas existentes, pero mostrar en las vistas nuevas.** Las columnas agregadas se muestran por defecto únicamente en las vistas nuevas. En las vistas existentes, las columnas aparecen en el área de destino excluida del editor de vistas. Para obtener más información sobre las áreas de destino, consulte Acerca de las áreas de destino en los editores de vistas (en la página 1093).
4. Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo.

Para agregar columnas al análisis

1. En la ficha Criterios del editor de análisis, en el panel Áreas temáticas, expanda las listas de columnas para mostrar las columnas que puede incluir en el análisis.
2. Haga doble clic en las columnas que desea incluir en el análisis.

   NOTA: Para eliminar una columna del informe, seleccione la opción Eliminar en las opciones de la lista desplegable para dicha columna.

Puede agregar campos personalizados como columnas en análisis. En implementaciones de varios idiomas, debe traducir los campos personalizados a cada idioma usado, para que dichos campos se puedan agregar a informes y análisis. Por ejemplo, si un campo personalizado se crea en inglés, se debe traducir al alemán para que los usuarios de idioma alemán vean este campo y lo puedan utilizar en un análisis.

Adición de filtros a columnas en análisis

En la ficha Criterios, puede configurar filtros para las columnas del informe. Un filtro limita los resultados que aparecen cuando se ejecuta un informe y muestra únicamente los resultados que cumplen los criterios.

Un filtro de columna consta de estos elementos:

- Una columna para filtrar, por ejemplo, Tipo de cuenta.
- Un valor para utilizarlo cuando se aplique el filtro, por ejemplo, 10 (si es necesario, se puede utilizar una variable o una expresión SQL en lugar de un valor).
- Un operador que determina cómo se aplica el valor, por ejemplo, Menor que.

  Supongamos que la columna contiene la cantidad vendida, el operador es Menor que y el valor es 10. Los resultados incluirán únicamente las cantidades de pedidos con menos de 10 unidades vendidas.

Un filtro de columna también puede tener estas características:

- Se puede combinar con otros filtros de columnas para limitar aún más los resultados de un informe.
- Los filtros se pueden agrupar para crear filtros más complejos.
- Su valor puede estar limitado por los resultados de un informe guardado anteriormente.
- Un filtro de columna se aplica sólo a la columna en la que está creado. No afecta a las demás columnas.

El filtro se convierte en una cláusula WHERE en la instrucción SELECT SQL. La cláusula WHERE permite limitar las filas que se devuelven a sólo aquéllas que cumplen las restricciones especificadas. Los usuarios avanzados pueden especificar directamente la instrucción SQL para un filtro.

NOTA: si ha seleccionado la opción de agregar nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

Creación de filtros de columnas

Para crear un filtro sin agregar la columna al informe

- En el panel Filtros, haga clic en el icono para crear un filtro para el área temática actual, seleccione Más columnas... y, a continuación, seleccione la columna del cuadro de diálogo Seleccionar columna.

Para crear un filtro de columna

1. En la ficha Criterios, seleccione la opción Filtro en la columna en la que desea crear el filtro.
2. En el cuadro de diálogo Nuevo filtro, seleccione un operador en la lista desplegable Operador.

   Siga las directrices que se muestran en la tabla siguiente al seleccionar un operador y especificar valores. Para obtener más información sobre los operadores, consulte *Uso de notas en operadores*, que aparece después de este procedimiento.

Operador	Directrices de uso
igual a/dentro de	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que coinciden con el valor del filtro.
distinto de/no dentro de	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que no coinciden con el valor del filtro.
es menor que	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna menores que el valor del filtro.

Operador	Directrices de uso
es mayor que	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna mayores que el valor del filtro.
es inferior o igual a	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna menores o iguales que el valor del filtro.
es superior o igual a	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna mayores o iguales que el valor del filtro.
entre	Válido para una columna que contenga números o fechas. Especifique dos valores. Los resultados incluirán informes de ambos valores especificados y de los valores intermedios.
es nulo	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. No especifique un valor. El operador comprueba sólo si la columna no contiene datos. Los resultados incluirán únicamente registros que no contengan datos en la columna. En ocasiones resulta útil saber si existen datos y el uso del operador IS NULL es una forma de probar dicha condición.
no es nulo	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. No especifique un valor. El operador comprueba sólo si la columna contiene datos. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna.
está por encima	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los primeros n registros, donde n es un número entero especificado como valor del filtro. Este operador es para resultados clasificados. Por ejemplo, puede utilizar este operador para obtener una lista de los 10 mejores resultados.
está por debajo	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los últimos n registros, donde n es un número entero especificado como valor del filtro. Este operador es para resultados clasificados. Por ejemplo, puede utilizarlo para obtener una lista de los clientes que han informado de menos problemas.
contiene todo	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna contengan todos los valores del filtro.

Operador	Directrices de uso
contiene cualquiera	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna contengan al menos uno de los valores del filtro.
no contiene	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor o varios. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna no contengan ninguno de los valores del filtro.
empieza por	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna comiencen con el valor del filtro.
acaba por	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Especifique un único valor. Los resultados incluirán únicamente los registros cuyos datos en la columna terminen con el valor del filtro.
es similar a (coincidencia con patrón)	Válido para una columna que contenga texto. Especifique un único valor o varios. Requiere el uso de un símbolo de porcentaje (%) como carácter comodín. Puede especificar hasta dos signos de porcentaje en el valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que coinciden con el valor de patrón del filtro.
no es IGUAL QUE (coincidencia de patrones)	Válido para una columna que contenga texto. Especifique un único valor o varios. Requiere el uso de un símbolo de porcentaje (%) como carácter comodín. Puede especificar hasta dos signos de porcentaje en el valor. Los resultados incluirán únicamente los registros que contengan datos en la columna que no coinciden con el valor de patrón del filtro.
se solicita	Válido para una columna que contenga texto, números o fechas. Si se establece una columna como *se solicita*, ésta se marca para que se filtre por un valor recibido de otro informe. **NOTA:** Utilice esta opción cuando vincule informes mediante navegación(consulte Paso 2: Revisión de resultados y creación de diseños (en la página 1088)). Una o más columnas del informe en que está profundizando deben contener el filtro *se solicita* para mostrar las filas limitadas al valor seleccionado y profundizar desde el informe principal.

3 Introduzca un valor en el campo Valor.

El campo Valor incluye opciones para introducir fórmulas, fechas, variables, etc. En los siguientes pasos se describen algunas de estas opciones.

4 En las columnas de fecha, haga clic en el icono del calendario situado a la derecha del campo Valor y utilizar el cuadro de diálogo Seleccionar fecha para especificar una fecha.

5 En algunas columnas, puede seleccionar las filas específicas que desea que aparezcan en el informe; para ello, haga clic en el icono de flecha a la derecha del campo Valor y, a continuación, seleccione las filas que incluir.

6 En algunas columnas, puede utilizar la opción de búsqueda (haga clic en el icono de búsqueda situado a la derecha del campo Valor) y seleccionar valores específicos que incluir en el análisis. Mueva los valores seleccionados de la columna Disponible a la columna Seleccionado con los controles de flecha.

7 Para agregar una expresión SQL o una variable (sesión, repositorio o presentación), haga lo siguiente:

   a En el campo Valor, haga clic en Agregar más opciones y seleccione Expresión SQL, Variable de sesión, Variable de repositorio o Variable de presentación.

      Aparecerá un nuevo campo en el campo Valor.

   b Especifique la expresión SQL o el nombre de la variable en el nuevo campo.

   Las expresiones SQL pueden contener llamadas a función que trabajan en valores de columnas. Para obtener más información, consulte Uso de funciones de análisis (en la página 1138) y Variables de sesión en análisis (en la página 1171).

   Para quitar un valor, expresión SQL o variable de sesión, haga clic en el icono X que tiene al lado.

8 Para restringir este filtro con el valor de una columna en otro análisis, consulte *Uso de informes guardados como filtros*, sección que aparece más adelante en este tema.

9 Para convertir el filtro en SQL, marque la casilla de verificación Convertir este filtro en SQL.

10 Cuando termine, haga clic en Aceptar.

   El filtro se muestra en el área Filtros de la ficha Criterios o en el catálogo.

Notas de uso de operadores

Algunos operadores desempeñan funciones similares, pero no exactamente iguales. Observe las similitudes y diferencias entre los siguientes operadores:

- es igual a
- está en
- contiene todo
- contiene cualquiera
- es como

Es igual a o *está en* busca una coincidencia exacta entre los criterios de búsqueda y los valores de la base de datos. Por ejemplo, si el criterio es Pat Lee, la única coincidencia exacta que pase el filtro será Pat Lee. Ya que todas las búsquedas distinguen entre mayúsculas y minúsculas, valores como pat Lee o Pat lee no pasarán el filtro.

Contiene todos los valores busca todos los valores que coinciden con los criterios y deben encontrarse todos los valores en los valores de la base de datos para pasar el filtro, al igual que en una búsqueda AND. Por ejemplo, si el criterio especificado consiste en buscar dos valores, es decir, el valor = Pat y el valor =Lee, los valores Pat Lee y Lee Pat pasarán el filtro, pero pat Lee, Pat Smith y Chris Lee no pasarán el filtro al no contener todos los criterios (Pat AND Lee).

Contiene cualquier valor busca los valores que coincidan con los criterios, pero no es necesario encontrar todos ellos, como en una búsqueda OR. Por ejemplo, si el criterio consiste en buscar dos valores, es decir, el valor = Pat y el valor = Lee, los valores Pat, Pat Smith, Chris Lee y Lee pasarán el filtro, ya que cumplen los criterios de Pat OR Lee.

Similar a busca patrones y, como tales, exige el uso de uno o dos símbolos de porcentaje (%) como carácter comodín. Por ejemplo, si el criterio de búsqueda es el valor = P%t %ee, el valor Pat Lee, Pit smee y Packet trainee pasarán el filtro, al contrario que el valor Lee.

Para obtener una velocidad de búsqueda óptima, reduzca o elimine el uso operadores de coincidencia de patrones, como Contiene todos los valores, Contiene cualquier valor y Es similar. Si desea buscar por valores exactos, no utilice los operadores de coincidencia de patrones en lugar de los operadores exactos.

Cómo guardar filtros de columnas

Puede guardar un filtro como parte de un análisis o para volverlo a utilizar en otros análisis. Si un filtro es específico para un análisis y guarda el análisis, el filtro se guardará como parte del análisis y se aplicará cada vez que se ejecute éste. También puede guardar el filtro explícitamente para que se pueda utilizar en otros análisis.

Los filtros guardados y las carpetas que contienen filtros para el área temática se muestran después del nombre de dicha área (en los casos en los que sea aplicable).

Para guardar un filtro de columna como parte de un análisis

1. En la ficha Criterios, haga clic en Guardar.
2. En el cuadro de diálogo Guardar como, seleccione la ubicación en la que desea guardar el análisis y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Para guardar un filtro de columna para utilizarlo en otros análisis

1. En la ficha Criterios, en la sección Filtros, haga clic en Más opciones (>>) y, a continuación, seleccione Guardar filtros.
2. En el cuadro de diálogo Guardar como, seleccione la carpeta en la que desee guardar el filtro.
   - Para guardar el filtro para su uso personal, haga clic en Mis carpetas.

     Los filtros guardados en Mis carpetas estarán disponibles únicamente para usted.
   - Para guardar el filtro para que otros usuarios puedan utilizarlo, seleccione la carpeta compartida por toda la compañía.

     Los filtros guardados en una carpeta pública están disponibles para otros usuarios que tengan permiso para acceder a la carpeta.
3. Introduzca un nombre (máximo 512 caracteres) para el filtro.
4. (Opcional) Especifique una descripción del filtro.
5. Haga clic en Aceptar.

Para ver las propiedades de un filtro guardado

- En la ficha Criterios, sección Filtros, seleccione el filtro y haga clic en el icono Ver filtro guardado.

Aplicar filtros de columnas guardados a análisis

Puede aplicar filtros de columnas guardados a análisis. Es posible aplicar el contenido del filtro o una referencia al filtro.

Cuando se aplica el contenido de un filtro de columna guardado, el contenido real de ese filtro se copia en el área Filtros de la ficha Criterios. Esto permite manipular los criterios del filtro sin modificar el filtro guardado. Cuando se aplica una referencia a un filtro guardado, únicamente se hace referencia a éste por su nombre, por lo que se puede ver el contenido pero no modificarlo.

Para aplicar un filtro de columna guardado a un análisis

1. En la ficha Criterios, en el panel Catálogo, navegue al filtro guardado.
2. Seleccione el filtro guardado y haga clic en el icono Agregar más opciones en la parte superior del panel Catálogo.

   Se abrirá el cuadro de diálogo Aplicar filtro guardado.
3. Especifique las opciones de filtro (para borrar todos los filtros antes de aplicar y aplicar contenido de un filtro en lugar de una referencia al filtro) y, a continuación, haga clic en Aceptar.

   El filtro se muestra en el área Filtros de la ficha Criterios.

Edición de filtros de columnas

Puede editar un filtro de columna para cambiar sus propiedades.

Para editar un filtro de columna

1. En la ficha Criterios, en la sección Filtros, desplácese sobre el filtro y haga clic en el icono Editar cuando se muestre el menú.

   Aparecerá el cuadro de diálogo Editar filtro.
2. Realice los cambios que desee y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Cómo quitar filtros de columnas

Puede quitar un filtro o todos los filtros de un análisis.

NOTA: Si el análisis ya se había guardado con filtros aplicados, deberá volver a guardarlo para quitar los filtros de forma permanente.

Para eliminar un filtro de columna de un análisis

- En la ficha Criterios, en la sección Filtros, desplácese sobre el filtro hasta que aparezca el menú y haga clic en el icono Eliminar.

Combinar unos filtros de columnas con otros

La combinación de filtros de columnas, también llamado filtrado parentético, permite crear filtros complejos sin tener conocimientos de SQL.

Puede combinar filtros de columnas con los operadores AND y OR. El operador AND significa que deben cumplirse los criterios especificados en cada filtro. Éste es el método predeterminado para combinar filtros de columnas. El operador OR significa que deben cumplirse los criterios especificados en al menos uno de los filtros de columnas.

Para combinar un filtro de columna con otros

1. En la página Criterios, agregue al menos dos filtros de columna a un análisis o a un filtro guardado.

   Los filtros se muestran en la sección Filtros con un operador AND entre ellos.
2. Para cambiar un operador AND en un operador OR, haga clic en él.
3. A medida que añada filtros de columnas, haga clic en los operadores AND y OR para agrupar los filtros y crear las combinaciones de filtros que desee.

   Los elementos de filtros combinados están vinculados mediante cuadros.
4. Para duplicar, eliminar o desagrupar elementos vinculados, haga clic en el botón Editar grupo de filtros y seleccione la opción apropiada.
5. Para copiar o pegar filtros, desplácese sobre el filtro y seleccione Copiar filtro o Pegar filtro.

Impedir la sustitución de un filtro durante la navegación y la solicitud de datos

Puede proteger el contenido de un filtro de un informe durante la navegación y la solicitud de datos. Un filtro protegido se aplica siempre a los resultados.

Para impedir el cambio de un filtro durante la navegación y la solicitud de datos

1. En la ficha Criterios, en la sección Filtros, desplácese sobre el filtro hasta que aparezca el menú y haga clic en Editar filtro.
2. En el cuadro de diálogo Editar Filtro, seleccione Proteger filtro y haga clic en Aceptar.

Usar informes guardados como filtros

Es posible combinar unos filtros con otros, y que estén basados en los valores que devuelve otro informe. Cualquier informe guardado que devuelve una columna de valores se puede utilizar para filtrar la columna seleccionada en el informe.

Para crear un filtro basado en los resultados de otro informe guardado

1. En la ficha Criterios, seleccione Filtro en la columna en la que desea crear el filtro.
2. En el cuadro de diálogo Nuevo filtro, despliegue el menú Operador y seleccione "basado en los resultados de otro análisis".
3. En el campo Análisis guardados, haga clic en Examinar y desplácese al informe guardado.
4. En el menú desplegable Relación, seleccione un operador.
5. En el campo Utilizar valores de la columna, seleccione la columna que se va a utilizar como filtro.

   Si el informe guardado contiene un nombre de columna que coincide con la columna en la que ha creado el filtro, dicho nombre de columna aparecerá en primer lugar en la lista de valores del campo Utilizar valores de la columna. Puede seleccionar una columna diferente.
6. Haga clic en Aceptar.

   El filtro se muestra en la sección Filtros de la ficha Criterios.

Editar la instrucción SQL de un filtro de columna

Puede editar la cláusula lógica SQL WHERE que se va a utilizar como filtro. Aunque generalmente no es necesario, esta función está disponible para los usuarios que precisen una capacidad de filtrado avanzado. Para obtener una descripción completa de la sintaxis SQL, consulte una documentación de referencia de terceros sobre SQL, un manual de referencia sobre SQL de uno de los proveedores de bases de datos o un sitio de referencia en línea. Para obtener más información general sobre el uso de SQL, consulte Uso de funciones de análisis (en la página 1138).

Para editar la instrucción SQL generada para un filtro de columna

1. En el panel Filtros, desplácese sobre el filtro generado con SQL y haga clic en el icono Editar.
2. Se abrirá el cuadro de diálogo Filtro SQL avanzado.
3. Especifique las modificaciones en el cuadro de texto y haga clic en Aceptar.

   El filtro se muestra en el área Filtros de la ficha Criterios. Cuando haya elegido esta opción, la edición del filtro siempre mostrará el SQL que haya especificado.

Ejemplo: identificar clientes con el mayor volumen de ventas

En el ejemplo siguiente se muestran los datos de los diez clientes que tuvieron el mayor volumen de ventas en 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
AND RANK("Métricas de oportunidad"."Ingresos cerrados")
```

Edición de propiedades de columnas

Es posible editar las propiedades de una columna para controlar su apariencia y diseño, así como su contenido. También se puede especificar el formato que se va a aplicar sólo si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones. De forma predeterminada, las selecciones realizadas para una columna se aplican únicamente al informe actual.

Editar la apariencia del contenido de columnas

La apariencia predeterminada del contenido de las columnas en los resultados está basada en hojas de estilo en cascada y archivos de mensajes XML. Puede utilizar la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de

columna para sustituir varias opciones predeterminadas, como la fuente y el tamaño de fuente. Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

Para editar la apariencia del contenido de una columna

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú del campo deseado y seleccione Propiedades de columna.
2. En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.
3. Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde, imagen y estilo avanzado.

   Para obtener más información, consulte Aplicar formato al contenido de columnas de este tema.
4. En la ficha Formato de datos, puede controlar cómo se muestran los datos si activa la casilla de verificación Suplantar formato de datos predeterminado.

   Esta opción permite suplantar las características de presentación predeterminadas. Las selecciones mostradas varían según el tipo de datos. Por ejemplo, si la columna contiene datos numéricos, puede seleccionar el tratamiento que desea para los números, como porcentajes, nombres de meses o fechas. Puede elegir el número de posiciones decimales y de dígitos que se van a mostrar, el separador de miles que se va a utilizar y cómo se van a mostrar los números negativos. Si la columna contiene texto, puede elegir cómo se va a tratar, por ejemplo, como texto sin formato, HTML o un enlace. Según la selección que realice, el cuadro de texto Formato de texto personalizado mostrará la cadena HTML aplicable que se ha utilizado para mostrar los datos.

   NOTA: Si su rol de usuario no incluye el privilegio Guiones de datos analíticos, solo tendrá disponibles las dos opciones de texto sin formato.

   Para utilizar un formato personalizado para el texto, seleccione Formato de texto personalizado en la lista desplegable Tratar texto como y, a continuación, especifique el formato personalizado. Si su rol de usuario incluye el privilegio Guiones de datos analíticos, puede introducir llamadas HTML que proporcionan formato especial. También puede especificar cualquier cadena HTML válida, incluido de JavaScript, VBScript, etc.

   En el ejemplo siguiente se utiliza HTML para establecer la anchura y la altura de las columnas en tablas tradicionales y tablas dinámicas. En el ejemplo, el texto HTML que aparece entre corchetes ([html]) indica que se debe utilizar HTML, y el signo de arroba (@) representa el contenido dinámico de la columna.

   [html]@

   Si no tiene conocimientos de HTML, JavaScript, VBScript, etc., puede consultar documentación de referencia de terceros.

   Para crear un formato numérico personalizado, puede utilizar el signo de almohadilla (#) para incluir dígitos importantes y el cero (0) para incluir tantos dígitos como se hayan especificado, aunque el número no tenga este nivel de detalle. Estos son algunos ejemplos:

   La especificación de ##.# muestra 12.34 como 12.3

   La especificación de ##.000 muestra 12.34 como 12.340
5. Haga clic en Aceptar cuando haya terminado.

Editar el diseño del contenido de columnas

Mediante la ficha Formato de columna del cuadro de diálogo Propiedades de columnas, puede realizar estas tareas:

- Especificar si la columna debe aparecer en los resultados.

  Las columnas se muestran normalmente en los resultados de forma predeterminada. No obstante, quizá desee incluir una columna del informe que no quiere que se muestre en los resultados, como la columna utilizada para crear un filtro.
- Controle la visualización de datos duplicados, como valores de columnas repetidos.

Es posible que los datos de una columna de una tabla se repitan en filas de datos de otras columnas de la tabla. Por ejemplo, si una columna muestra los nombres de clientes y otra columna muestra las regiones correspondientes a estos clientes, podrían repetirse los datos de región en cada fila de cliente. Puede seleccionar que se muestren sólo una vez los datos duplicados, o que se muestren en cada fila. Que se muestren sólo una vez los datos repetidos o duplicados puede facilitar la lectura de la tabla y destacar con mayor claridad las diferencias en los datos.

- Utilice la ficha Formato de datos para formatear los resultados de distintas formas.
- Utilice la ficha Formato condicional para utilizar funciones y expresiones condicionales para formatear los resultados de forma condicional.
- Utilice la ficha Interacción para especificar la interacción que se debería producir cuando los usuarios trabajan con los resultados, como la profundización, la navegación a otro informe con enlaces de acción o el envío de eventos de detalle maestro.

Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

Para ocultar una columna en los resultados

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú de la columna deseada y seleccione Propiedades de columna.
2. En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
3. Active la casilla de verificación Ocultar si no está activada.

Para crear encabezados personalizados de tabla y columna

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú de la columna deseada y seleccione Propiedades de columna.

   Si ha combinado resultados de varios análisis, el botón Propiedades de columna estará en el nivel de columna de resultados. Para obtener más información sobre la combinación de análisis, consulte Combinación de análisis con operaciones de configuración (en la página 1086).
2. En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
3. En el área Encabezados, active la casilla de verificación Encabezados personalizados.

   Esto permite cambiar el texto y el formato de los encabezados.
4. Para cambiar el texto del encabezado de una tabla o columna, especifique un nuevo encabezado en el cuadro de texto adecuado.

   Se utilizará el encabezado especificado en este informe en lugar del encabezado predeterminado.
5. Para cambiar el formato del encabezado de una tabla o columna, haga clic en el botón Editar formato que hay junto al cuadro de texto.

   Aparecerá el cuadro de diálogo Editar formato.

   Seleccione la configuración que desee para las opciones de formato de fuente, celda, borde y estilo avanzado. Para obtener más información, consulte “Aplicar formato al contenido de columnas” a continuación.

Para eliminar datos duplicados

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú de la columna deseada y seleccione Propiedades de columna.
2. En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de columna.
3. En el área Suprimir valores, seleccione la opción adecuada:
   - Seleccione Suprimir para que los datos repetidos se muestren sólo una vez y suprimir las filas duplicadas.
   - Seleccione Repetir para que se muestren los datos repetidos de cada fila.
   - Seleccione Predeterminado para conservar las características de presentación predeterminadas.

Para especificar lo que ocurre cuando los usuarios hacen clic en un valor

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú de la columna deseada y seleccione Propiedades de columna.
2. En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Interacción.
3. Para especificar lo que debe ocurrir cuando los usuarios hacen clic en un valor, seleccione la opción adecuada en el campo Interacción principal:
   - **Valor predeterminado (Detallar)**. Restaura la interacción predeterminada.
   - **Profundizar.** Permite profundizar para ver más información.
   - **Enlaces de acción.** Especifique enlaces de acción a un cuadro de mandos o informe de destino.
   - **Enviar eventos maestro-detalle**. Utilice el campo Especificar canal para identificar dónde enviar los datos.
   - **Ninguno.** Desactiva la profundización o la navegación.

Las interacciones se definen de forma independiente para un encabezado de columna y los datos de una columna.

Aplicar formato condicional al contenido de columnas

En tablas tradicionales y tablas dinámicas, el formato condicional ayuda a dirigir la atención hacia un elemento de datos si éste cumple una determinada condición. Por ejemplo, puede mostrar las cifras de ingresos altos por ventas en un determinado color o mostrar una imagen (por ejemplo, un trofeo) junto al nombre de cada vendedor que haya superado los ingresos en un determinado porcentaje.

Para ello, seleccione una o varias columnas del informe que desea utilizar, especifique la condición que debe cumplirse y seleccione la configuración para las opciones de fuente, celda, borde y hoja de estilo que desea que se aplique cuando se cumpla la condición. El formato condicional puede incluir colores, fuentes, imágenes, etc., para los datos y la celda de la tabla que los contiene. Los pasos para especificar una condición son muy similares a los que se utilizan para crear filtros.

Puede añadir varias condiciones de forma que los datos y la celda de la tabla se muestren en uno de varios formatos, según el valor de los datos. Por ejemplo, los ingresos bajos por ventas se pueden mostrar en un color y los ingresos altos por ventas, en otro.

Existen varias diferencias sutiles en el formato condicional entre las tablas tradicionales y las tablas dinámicas. El formato condicional aplicado a una columna basada en el valor de otra no se muestra en una tabla dinámica, pero sí en una tabla tradicional. Por ejemplo, establecer el color de un nombre de región según las ventas en esa región no tiene ningún efecto en una tabla dinámica. Sin embargo, establecer el color de los datos de ventas según el valor que tengan éstos sí se muestra en una tabla dinámica, al igual que establecer el color del nombre de región según el nombre real; por ejemplo, mostrar un valor de la región Este en negrita.

NOTA: en las tablas dinámicas, las condiciones se evalúan respecto a los valores que calcula o agrega la tabla dinámica. El formato condicional se aplica según el valor subyacente, aunque seleccione la opción Mostrar como para mostrar los datos en forma de porcentaje o índice.

Las selecciones que realice se aplicarán únicamente al contenido de la columna del informe que está utilizando.

Para agregar formato condicional a una columna de un informe

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú de la columna deseada y seleccione Propiedades de columna.
2. En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato condicional.
3. Haga clic en Agregar condición y seleccione en el informe la columna que desea utilizar para crear la condición.

   Se abrirá el cuadro de diálogo Nueva condición.
4. Seleccione el operador y el valor de la condición.
5. Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Nueva condición.

   Se abrirá el cuadro de diálogo Editar formato.

6 Seleccione las opciones de formato de estilo avanzado, fuente, celda, borde e imagen.

Para obtener más información, consulte Aplicar formato al contenido de columnas de este tema.

NOTA: si especifica una imagen como parte del formato condicional, aparece de forma condicional en los resultados.

7 Haga clic en Aceptar cuando haya terminado para volver al cuadro de diálogo Propiedades de columna.

El cuadro de diálogo Propiedades de columna muestra la condición y el formato condicional para aplicar.

Las condiciones se evalúan en el orden en el que se enumeran, y la última condición que se evalúa en true determina el formato que se aplica.

- Para cambiar el orden de una columna, haga clic en los botones Subir o Bajar.
- Para eliminar una columna de la condición, haga clic en el botón Eliminar.
- Para editar una condición o un formato condicional, haga clic en el icono correspondiente.

8 Puede especificar otra condición que desee incluir, o hacer clic en Aceptar si ya ha terminado.

En el ejemplo siguiente se describe cómo se puede aplicar formato condicional a los resultados.

Supongamos que un informe contiene diez categorías de clasificación, con el valor 1 en la columna para indicar la peor clasificación y el valor 10 para indicar la mejor clasificación. Podría aplicar formato condicional para mostrar lo siguiente:

- Una imagen para indicar una baja clasificación para las columnas que contienen 1, 2 ó 3.
- Otra imagen para indicar una clasificación media para las columnas que contienen 4, 5, 6 ó 7.
- Una tercera imagen para indicar una alta clasificación para las columnas que contienen 8, 9 ó 10.

  Para mostrar solo las imágenes y no los números de clasificación, despliegue el menú desplegable Posición y seleccione Solo imágenes.

Aplicación de formato al contenido de columnas

Utilice el cuadro de diálogo Editar formato (y las opciones de la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columnas) para seleccionar las opciones de formato de fuente, celda, borde y estilo avanzado para los datos de la columna que contiene una celda en formato tabular, como una tabla tradicional o una tabla dinámica. También puede seleccionar la configuración para los encabezados de tablas y columnas.

Si suplanta las propiedades de formato predeterminadas para una columna, las selecciones que realice serán estáticas. Si especifica propiedades de formato condicional para una columna, las selecciones que realice se aplicarán únicamente si se cumple la condición.

Para utilizar el cuadro de diálogo Editar formato o la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de columnas

1 En la ficha Criterios, despliegue el menú de la columna deseada y seleccione Propiedades de columna.

2 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Estilo.

3 En el área Fuente, seleccione las opciones de familia, tamaño, color y estilo (por ejemplo, negrita) de fuente, así como los efectos que desee aplicar (por ejemplo, subrayado).

4 En el área Celda, seleccione las opciones de alineación y color de fondo, así como una imagen para mostrarla en la celda.

- Las opciones de alineación horizontal y vertical son similares a las opciones de justificación de texto disponibles en los procesadores de texto. La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

  Para la alineación horizontal:

  Seleccione Izquierda para justificar los datos a la izquierda. Ésta es la justificación más habitual para texto. Seleccione Derecha para justificar los datos a la derecha. Ésta es la justificación más habitual para

números. Seleccione Centro para centrar los datos. Para conservar la alineación de datos predeterminada que tiene asociada esta columna, seleccione Predeterminado.

Para la alineación vertical:

Seleccione Arriba para alinear los datos respecto a la parte superior de la celda. Seleccione Abajo para alinear los datos respecto a la parte inferior de la celda. Seleccione Centro para alinear los datos respecto al centro de la celda. Para conservar la alineación vertical predeterminada que tiene asociada esta columna, seleccione Predeterminado.

- Al hacer clic en el botón Imagen, se abre el cuadro de diálogo Seleccionar imagen.
  - Seleccione la opción Sin imágenes si no desea incluir imágenes.
  - Para incluir una imagen personalizada, seleccione la opción Imagen personalizada y especifique la ruta adecuada en el cuadro de texto. La imagen debe ser una a la que puedan acceder todos los usuarios que van a ver los resultados. Pueden utilizarse imágenes personalizadas tanto para resultados condicionales como incondicionales.
  - Para incluir una imagen, utilice la ventana de selección de gráficos. La ventana muestra imágenes que son útiles para formato condicional, como medidores y flechas de tendencia. El panel izquierdo muestra las categorías de las imágenes. Cuando se hace clic en una categoría de imagen, el panel derecho muestra las imágenes pertenecientes a esa categoría. Seleccione el botón de selección correspondiente a la imagen que desee utilizar.
  - Para especificar la ubicación de la imagen en la celda, seleccione una opción del menú desplegable Posición:

  Predeterminada. Muestra las imágenes en la posición predeterminada, normalmente a la izquierda del encabezado o los datos de la columna.

  Izquierda. Muestra las imágenes a la izquierda del encabezado o los datos de la columna.

  Derecha. Muestra las imágenes a la derecha del encabezado o los datos de la columna.

  Solo Imágenes. Muestra solo las imágenes, y no el encabezado o los datos de la columna.

5. En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.
6. En el área Opciones de formato adicionales, seleccione las opciones para el ancho, alto, sangría (relleno a la izquierda), relleno a la derecha, relleno superior y relleno inferior.
7. En el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML), puede sustituir los elementos de estilo y clase especificados en las hojas de estilos de . Esta capacidad está dirigida a usuarios que sepan utilizar hojas de estilo en cascada.
   - Haga clic en el icono + para expandir el área Opciones de estilo CSS personalizadas (sólo HTML).
   - Haga clic en la casilla de verificación junto a las opciones que desee utilizar y, a continuación, proporcione la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilo.

     Por ejemplo, en Usar estilo CSS personalizado puede especificar atributos de estilo CSS válidos, separados por puntos y comas, como:

     ```
     text-align:center;color:red
     ```
8. Haga clic en Aceptar cuando haya terminado para cerrar el cuadro de diálogo.

Usar cadenas de formato de fecha/hora personalizadas

Las cadenas de formato de fecha/hora personalizadas proporcionan opciones adicionales para el formato de columnas que contienen valores de fecha/hora, fechas y horas.

Para introducir una cadena de formato de fecha/hora personalizada

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú de la columna deseada (que contenga una fecha/hora, una fecha o una hora) y seleccione Propiedades de columna.

2 En la casilla de verificación Propiedades de columna, haga clic en la ficha Formato de datos.
3 Seleccione la casilla de verificación Cambiar formato de datos predeterminado.
4 En el campo Formato de fecha, seleccione Personalizar en la lista desplegable.
5 En el campo Formato de fecha personalizado, escriba la cadena de formato personalizado exactamente igual que aparece en las siguientes tablas, incluidos los caracteres de corchete izquierdo y derecho ([ ]).

NOTA: debe escribir la cadena de formato personalizado en el campo Formato de fecha personalizado. Las cadenas de formato personalizado no se pueden seleccionar en la lista desplegable.

Cadenas de formato personalizado generales

En la siguiente tabla se describen algunas cadenas de formato personalizado generales y los resultados de visualización. Esas cadenas permiten presentar los campos de fecha/hora en la configuración regional del usuario.

Cadena de formato General	Resultado
[FMT:dateShort]	Aplica el formato de fecha abreviado de la configuración regional. También se puede escribir como [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Aplica el formato de fecha largo de la configuración regional.
[FMT:dateInput]	Aplica un formato a la fecha aceptable para la introducción en el sistema.
[FMT:time]	Aplica el formato de hora de la configuración regional.
[FMT:timeHourMin]	Aplica el formato de hora de la configuración regional omitiendo los segundos.
[FMT:timeInput]	Aplica un formato a la hora aceptable para la introducción en el sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Aplica un formato a la hora aceptable para la introducción en el sistema, pero omite los segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivalente a escribir [FMT:dateShort] [FMT:time]. Aplica el formato de fecha abreviado de la configuración regional de usuario y la hora del formato de hora de la configuración regional. También se puede escribir como [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalente a escribir [FMT:dateLong] [FMT:time]. Aplica el formato de fecha largo de la configuración regional de usuario y la hora del formato de hora de la configuración regional.
[FMT:timeStampInput]	Equivalente a escribir [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Aplica un formato a la fecha aceptable para la introducción en el sistema.
[FMT:timeHour]	Aplica el formato de la configuración regional sólo al campo de hora, como 8 PM.

Cadenas de formato personalizado ODBC

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado ODBC estándar y los resultados de visualización. Esas cadenas muestran los campos de fecha/hora conforme al estándar ODBC.

Cadena de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Aplica el formato ODBC estándar yyyy-mm-dd (año en 4 dígitos, mes en 2 dígitos, día en dos dígitos).
[FMT:timeODBC]	Aplica el formato ODBC estándar hh:mm:ss (hora en 2 dígitos, minuto en 2 dígitos, segundo en 2 dígitos).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalente a escribir [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Aplica el formato yyyy-mm-dd a la fecha y el formato hh:mm:ss a la hora.
[FMT:dateTyped]	Muestra la palabra fecha antes de la fecha en formato ODBC estándar yyyy-mm-dd. La fecha aparece entre caracteres de comillas simples (‘).
[FMT:timeTyped]	Muestra la palabra hora antes de la hora en formato ODBC estándar hh:mm:ss. La hora aparece entre caracteres de comillas simples (‘).
[FMT:timeStampTyped]	Muestra la palabra fecha/hora antes del valor de fecha/hora en formato ODBC estándar yyyy-mm-dd hh:mm:ss. El valor de fecha/hora aparece entre caracteres de comillas simples (‘).

Cadenas de formato personalizado de campos integrales

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado disponibles para los campos integrales. Esas cadenas permiten presentar los nombres de mes y día en la configuración regional del usuario.

Los campos integrales mantienen número enteros que representan el mes del año o el día de la semana. Para los meses, 1 representa enero, 2 representa febrero y así hasta 12 que representa diciembre. Para los días de la semana, 1 representa domingo, 2 representa lunes y así hasta 7 que representa sábado.

Cadena de formato de campo integral	Resultado
[MMM]	Muestra el nombre abreviado del mes en la configuración local del usuario.
[MMMM]	Muestra el nombre completo del mes en la configuración local del usuario.
[DDD]	Muestra el nombre abreviado del día de la semana en la configuración local del usuario.
[DDDD]	Muestra el nombre completo del día de la semana en la configuración local del usuario.

Cadenas de formato personalizado para conversión en horas

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas. Se pueden utilizar en los siguientes tipos de campo:

- Campos que contienen números enteros o reales que representan el tiempo transcurrido desde el inicio del día (12:00 AM).
- Campos con la salida en formato [FMT:timeHour]. (Este formato muestra sólo el campo de hora en el formato de la configuración regional, como 8 PM.)

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
[FMT:timeHour]	Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de horas. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 2 aparece como 2 AM y el valor 12,24 aparece como 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 2 aparece como 12 AM y el valor 363,10 aparece como 06 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y aplica el formato hh al número de segundos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 600 aparece como 12 AM, el valor 3600 aparece como 1 AM y el valor 61214,30 aparece como 5 PM.

Cadenas de formato personalizado para conversión en horas y minutos

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas y minutos. Se pueden utilizar en los campos que contienen números enteros o reales que representan el tiempo transcurrido desde el inicio del día (12:00 AM).

También se pueden utilizar cuando la salida está en formato [FMT:timeHourMin]. (Esto formato muestra la hora en la configuración regional pero omite los segundos.)

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm el número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 12 aparece como 12:12 AM, el valor 73 aparece como 1:13 AM y el valor 750 aparece como 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm es el número de minutos. Las fracciones se omiten del valor. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 12:01 AM, el valor 120 aparece como 12:02 AM y el valor 43200 aparece como 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y convierte el número en horas con el formato hh:mm, donde hh es el número de horas y mm el número de minutos. Por ejemplo, el valor 0 aparece como 12:00 AM, el valor 1,5 aparece como 1:30 AM y el valor 13,75 aparece como 1:45 PM.

Cadenas de formato personalizado para conversión en horas, minutos y segundos

En la siguiente tabla se muestran las cadenas de formato personalizado que se pueden utilizar para convertir datos en horas, minutos y segundos. Se pueden utilizar en campos que contienen número enteros o reales que representan la hora.

También se pueden utilizar cuando la salida está en formato [FMT:time], como se describe en el tema “Cadenas de formato personalizado generales”. (Este formato muestra la hora en el formato de la configuración regional).

Cadena de formato de conversión de datos	Resultado
[FMT:time]	Asume que el valor representa el número de segundos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 12:01:00 AM, el valor 126 aparece como 12:02:06 AM y el valor 43200 aparece como 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Asume que el valor representa el número de minutos transcurridos desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 60 aparece como 1:00:00 AM, el valor 126 aparece como 2:06:00 AM y el valor 1400 aparece como 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Asume que el valor representa el número de horas transcurridas desde el inicio del día y lo presenta en formato hh:mm:ss, donde hh es el número de horas, mm es el número de minutos y ss es el número de segundos. Por ejemplo, el valor 6,5 aparece como 6:30:00 AM y el valor 12 aparece como 12:00:00 PM.

Formatos personalizados avanzados

Además de los formatos descritos anteriormente, puede crear su propio formato de fecha y hora utilizando algunos de los formatos de fecha y hora comunes que se describen en la tabla siguiente.

Por ejemplo, utilizando los siguientes formatos, puede crear el formato:

dddd - h:mm tt

que aplica formato a los campos de fecha y hora de la siguiente manera:

Lunes - 4:03 PM

NOTA: cuando utilice estos formatos, no incluya los corchetes ([ ]) que son necesarios con otros formatos.

Aunque los siguientes formatos proporcionan una mayor flexibilidad, no permiten el cambio de los formatos de fecha según la configuración regional del usuario, lo cual es posible con muchos de los formatos anteriores.

En la tabla siguiente se describen algunos formatos de fecha y hora comunes.

Formato	Resultado
d	Número del día del mes (por ejemplo: de 1 a 31). Los números de un dígito no van precedidos de un cero (0).
dd	Igual que el formato d, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
ddd	Abreviatura de tres letras del día de la semana (por ejemplo: Dom, Lun).
dddd	Nombre completo del día de la semana (por ejemplo: Domingo, Lunes).
M	Número del mes (por ejemplo: 1, 12). Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
MM	Igual que el formato M, pero los números de un dígito comienzan por un 0.

Formato	Resultado
MMM	Abreviatura de tres letras del mes (por ejemplo: Ene, Feb).
MMMM	Nombre completo del mes (por ejemplo: Enero, Febrero).
yy	Número de dos dígitos para el año (por ejemplo: 06).
yyyy	Número de cuatro dígitos para el año (por ejemplo: 2006)
h	La hora se indica en un formato de 12 horas. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
hh	Igual que el formato h, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
H	La hora se indica en un formato de 24 horas. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
HH	Igual que el formato H, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
m	Número de minutos. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
mm	Igual que el formato m, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
s	Número de segundos. Los números de un dígito no van precedidos de un 0.
ss	Igual que el formato s, pero los números de un dígito comienzan por un 0.
tt	Indicador de AM y PM. Se utiliza con los formatos h y hh.

Configurar fórmulas de columnas

Los usuarios avanzados pueden crear nuevas fórmulas o editar fórmulas existentes mediante funciones integradas. Oracle CRM On Demand admite una amplia variedad de funciones SQL-92, así como extensiones a SQL-92. Para obtener más información sobre las funciones disponibles, consulte Uso de funciones de análisis (en la página 1138).

Para editar o agregar una fórmula

1. En la ficha Criterios, despliegue el menú del campo deseado y seleccione Editar fórmula.
2. En el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, seleccione la ficha Fórmula de columna.
3. Active la casilla de verificación Personalizar encabezados si desea cambiar el encabezado de la tabla y el texto del encabezado de la columna.
4. Modifique la fórmula, según sea necesario, mediante los botones situados debajo de la casilla Fórmula de columna.
5. Seleccione una regla de agregación en la lista desplegable Regla de agregación, si es necesario.
6. Seleccione la ficha Bandejas y combine varios valores o rangos en bandejas, si es necesario.

   Para obtener más información, consulte el procedimiento Para combinar varios valores o rangos en contenedores de este tema.

7 Haga clic en Aceptar.

En un análisis, también puede utilizar funciones y expresiones condicionales para presentar los resultados de distintas maneras.

Para combinar varios valores o rangos en contenedores

1 En el cuadro de diálogo Editar fórmula de columna, seleccione la ficha Agrupaciones.
2 Haga clic en Añadir agrupación o seleccione los valores o rangos del valor que desee combinar en la agrupación y, a continuación, haga clic en Aceptar.
3 En el cuadro de diálogo Editar nombre de agrupación, introduzca en el nombre de la agrupación.
4 Repita los pasos 2 y 3 hasta que haya agregado todas las agrupaciones que desee.

Todas las instancias de los distintos valores que integran la bandeja en el conjunto de resultados se reemplazarán por el nombre de la bandeja. Las agregaciones se realizan también en consecuencia.

Adding Action Links to Analyses

You can add action links to an analysis. You can use action links to access record detail pages by clicking links on records in analyses available in the Analytics tab. You add action links using the following methods:

- **Using Action Links that invoke a Browser Script**. Using this method, you can configure the record type name in the report as an action link. The Action Link script takes the Row ID value in the report, and uses it to retrieve the specific record from Oracle CRM On Demand. You can use this method for the following record types only: Account, Activity (Appointment and Task), Campaign, Contact, Custom Object 01 through Custom Object 40, Lead, Opportunity, Opportunity Product Revenue, Partner, Service Request, Solutions, and User.
- **Using URLs**. Using this method, you can create links to any record type from a table or pivot table view. You can configure the record type ID column as an action link.

  NOTE: If users click an action link on a page that has a dynamic layout, then the links are displayed with the standard layout for that page.

About Record Type Names in Action Links

When you add an action link, you must use the original record type name in the code or URL that adds the link. If your company administrator has changed the names of record types in Oracle CRM On Demand, you must determine the original name of the record type where you want to add the link.

For example, your company administrator might have renamed the Account record type so that is now called the Customer record type. If you want to add an action link to a result for the Customer record type, the action link that invokes a Browser Script or URL must refer to the Account record type (that is, the original name of the record type). The values for the Record Type and Row Id parameters for the action link for the renamed Customer record type are shown in the following table.

Name	Prompt	Value
Record Type	Record Type	Account
Row Id	Row Id	"Account.Account ID"

The record type name must be spelled correctly. However, the field is case insensitive.

TIP: For most record types, you can determine the original name of the record type for which you want to add a link, by opening the Homepage for the record type. The URL in the Address field in your browser window shows the original name of the record type. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the Customer Homepage shows the following URL:
https://*server_name*/OnDemand/user/AccountHomePage

where:
server_name is the URL used for signing in to Oracle CRM On Demand.

However, for a Custom Object record type, do not enter the record type name as it appears in the URL for the Custom Object Homepage. Instead, enter the record type name in the format Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, and so on. For the Service Request record type, enter Service. For the Opportunity Product Revenue record type, enter Revenue.

When adding an action link for the renamed Customer record type (originally the Account record type) using a URL, use the Account record type name in the URL, as shown in the following example:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

NOTE: The examples of code for action links in this topic might appear across more than one line due to length. The code for an action link must be entered as one line. If you copy and paste a code example from this topic, then the code might contain line breaks. You must delete any line breaks that occur in the code.

TIP: To determine the correct URL for the Detail page for a record type, open the Detail page for any record of that record type. In the Address field in your browser window title bar, copy the relevant part of the address string, from /OnDemand to Id=. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the URL is copied from the Detail page of a Customer record.

In some cases, the full record type name is used in all places in the URL for a record type detail page, as is the case with the URL shown in the preceding example. However, in other cases, an abbreviated version of the record type name is used in certain locations in the URL.

For example, if the record type for which you are adding the link was originally the Opportunity record type, the code for the link is as follows:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

It is recommended that you use a relative URL rather than an absolute URL in the code for a link.

To add action links using an Action Link that invokes a Browser Script

1. In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Criteria tab, add the columns to the report.
2. You must add the record type ID field (for example, Account ID) to the report. It is mandatory to have the record type ID field as that will be used to determine which record to navigate to. This column can be hidden if needed but not mandatory as described below:
   a. Click the Column Properties button for the record type ID column.
   b. In the Column Properties dialog box, click the Column Format tab.
   c. In the Column Format tab, select the Hide this column check box, and click OK.
3. In the Criteria tab, click the Column Properties button for the record type column on which action link is being created.
4. In the Column Properties dialog box, click the Interaction tab.
5. In the Interaction tab, select Action Links from the drop-down menu for Primary Interaction under Value.
6. Click the Add Action Link icon.
7. In the New Action Link popup that appears, click the Create New Action icon and select Invoke a Browser Script from the drop-down that appears.
8. In the Create New Action popup window, click Browse and select USERSCRIPT.ActionLink as the Function Name, and then click OK.
9. In the Parameters section:

a For Record Type, in the value column, enter the name of the record type for which the Analysis is being created (for example Account). Select the Fixed and Hidden check boxes as this value will be the same throughout the analysis and doesn't need to be entered again. The record type name must be one of the following: Account, Appointment, Campaign, Contact, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, and so on, up to and including Custom Object 40, Lead, Opportunity, Partner, Revenue, Service, Solutions, Task, User.

b For the Row Id, select Column Value from the drop-down menu and select the corresponding Object ID column that you had added in the earlier step while defining the criteria. Select the Fixed and Hidden check boxes for this row too as this value remains unchanged throughout the report and doesn't need to be entered again. (For example select "Account.Account ID" from the drop-down for Column values.)

c Click OK, and then click OK again.

10 In the Column Properties window, select the check box for Do not display in a popup if only one action link is available at runtime.

11 Click OK.

12 To display the report, click the Results Tab.

The following procedure describes how to add action links using URLs. You can use this procedure to add action links for any record type.

Before you begin. To perform this procedure, your user role must include the Analytics Scripting privilege.

To add action links using URLs

1 In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Criteria tab, add the columns to the report, including the record type ID (for example, Account ID) column.

NOTE: For the action link to work, you must add the record type ID field to the report.

2 Click the Column Properties button for the record type ID column.

3 In the Column Properties dialog box, click the Data Format tab.

4 In the Data Format tab, do the following:

5 Select the Override Default Data Format check box.

6 In the Treat Text As list, select Custom Text Format.

7 In the Custom Text Format field, enter the code for the link after the at sign (@), as shown in the following example:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

In the preceding example, the URL is for the Opportunity record type. Use the appropriate URL for the record type for which you are creating the link.

NOTE: Remember that you must use the original record type name in the URL.

Oracle CRM On Demand Analytics replaces the final at sign (@) in the string with the value of the record type ID for each record in the report. If you do not want the link to display the record type ID, replace the final at sign (@) with the text that you want to be displayed. In the following example, the ID in the action link will be replaced with the word View:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>
```

8 Click OK.

9 To preview the Analysis, click Show how results will look on a Dashboard.

The following example shows the code to use for a link on an asset record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

The following example shows the code to use for a link on an appointment record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

The following example shows the code to use for a link on a task record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>
```

Ordenar columnas y cambiar su orden

Puede especificar varios niveles de orden de clasificación para las columnas del análisis. Por ejemplo, puede especificar que los registros se ordenen primero por columna A, después por columna B, etcétera. Si se aplican uno o más niveles de orden, estos se indicarán con números, y el sentido (ascendente o descendente) se indicará con una flecha.

Para ordenar un análisis por las columnas

1. En la ficha Criterios del editor de análisis, en el panel Columnas seleccionadas, seleccione Ordenar en las opciones de la lista desplegable de la columna que desee.
2. En el menú secundario Ordenar, seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Orden ascendente.** Ordena la columna como el orden de primer nivel, con los valores más bajos en las primeras posiciones y los valores más altos en las últimas. Si ya se había aplicado una configuración de orden a otra columna, dicha configuración se borrará.
   - **Orden descendente.** Ordena esta columna como el orden de primer nivel, con los valores más altos en las primeras posiciones y los valores más bajos en las últimas. Si ya se había aplicado una configuración de orden a otra columna, dicha configuración se borrará.
   - **Agregar orden ascendente.** Ordena esta columna en orden ascendente como un nivel de orden adicional a cualquier configuración de orden ya aplicada a otras columnas. No se borran todas las configuraciones de orden aplicadas a otras columnas.
   - **Agregar orden descendente.** Ordena esta columna en orden descendente como un nivel de orden adicional a cualquier configuración de orden ya aplicada a otras columnas. No se borran todas las configuraciones de orden aplicadas a otras columnas.
   - **Borrar orden.** Elimina cualquier configuración de orden aplicada a la columna desde el panel Columnas seleccionadas de la ficha Criterios. Si ya se había aplicado una configuración de orden a la columna en una vista de la ficha Resultados, dicha configuración no se borrará.
   - **Borrar todos los órdenes en todas las columnas**. Elimina cualquier configuración de orden aplicada a cualquier columna desde el panel Columnas seleccionadas de la ficha Criterios. No se borrará la configuración de orden aplicada a una columna en una vista de la ficha Resultados.

   Al hacer clic en la ficha Resultados, la columna se ordena en función de la selección.

Para volver a ordenar las columnas

- En la ficha Criterios, arrastre columnas de su ubicación actual a una nueva ubicación.

NOTA: Cuando crea un nuevo análisis, el orden de las columnas en la ficha Criterios determina el orden de las columnas en la vista Tabla que se muestra por defecto al abrir por primera vez la ficha Resultados. Sin embargo, si abre la ficha Resultados en el editor de análisis y reordena las columnas en la ficha Criterios, no se cambiará el orden de las columnas en ninguna de las vistas de la ficha Resultados. Si desea reordenar las columnas de una vista, debe editar la vista en la ficha Resultados.

Combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis

La forma más sencilla y rápida de crear y generar un análisis es usar una sola área temática. Si las columnas y métricas de la dimensión en las que esté interesado están todas disponibles en una sola área temática, debe usar esa área temática para crear el análisis.

Si no se pueden cumplir sus requisitos de análisis con una sola área temática, puede crear un análisis que combine la información de dos o más áreas temáticas. Puede crear un análisis combinado con las operaciones de configuración, que se admitían en las versiones anteriores a la 40 y que seguirán estando admitidas. Para obtener más información sobre el uso de operaciones de configuración, consulte Combinación de análisis con operaciones de configuración (en la página 1086). A partir de la versión 40, también puede crear un análisis combinado con dimensiones comunes. Una *dimensión común* es una dimensión que está disponible en todas las áreas temáticas que se van a combinar. Una *dimensión local* es una dimensión que está disponible en una o más áreas temáticas, pero que no está disponible en todas ellas. Puede incluir columnas de las dimensiones locales y de dimensiones comunes en un análisis combinado.

Si desea usar métricas de varias áreas temáticas, el uso de columnas solo de dimensiones comunes presenta una ventaja si sus requisitos se pueden cumplir de esta forma. Cuando se genera un análisis que combina varias áreas temáticas, se ejecutan consultas distintas para cada área temática en el análisis y los resultados se combinan para generar el análisis final. Los datos que se devuelven de las distintas áreas temáticas se combinan con las dimensiones comunes. Si usa columnas solo de dimensiones comunes, el conjunto de resultados que devuelve cada consulta de área temática está en el mismo nivel granular, y se puede combinar y visualizar de forma limpia en el análisis.

Al incluir columnas de dimensiones locales en su análisis, algunos de los resultados podrían estar en distintos niveles granulares.

Al combinar dos o más áreas temáticas en un solo análisis, tenga en cuenta lo siguiente:

- El área temática que seleccione cuando cree por primera vez un análisis se conoce como área temática principal. Las áreas temáticas que agregue posteriormente al análisis se conocen como áreas temáticas relacionadas.
- Puede combinar un área temática en tiempo real con otras áreas temáticas en tiempo real. También puede combinar un área temática histórica con otras áreas temáticas históricas. No puede combinar un área temática en tiempo real con un área temática histórica.
- Debe incluir una métrica del área temática principal y una métrica de cada una de las áreas temáticas relacionadas en el análisis combinado. No tiene que mostrar las métricas ni usarlas, pero debe incluirlas. Puede ocultar una métrica si no la necesita en el análisis.
- Para asegurarse de que los resultados de todas las áreas temáticas estén en el mismo nivel granular, incluya al menos una columna de al menos una dimensión común en su análisis combinado.
- Al seleccionar las columnas de una dimensión común, seleccione solo columnas que estén disponibles en la misma dimensión en todas las áreas temáticas.

  En algunos casos, una dimensión que sea común a dos o más áreas temáticas podría no contener el mismo conjunto de columnas en cada una de las áreas temáticas. En esos casos, se recomienda que seleccione solo columnas que estén disponibles en la misma dimensión en todas las áreas temáticas.
- Al seleccionar las columnas de una dimensión común, seleccione todas las columnas de una sola área temática.
- Si selecciona columnas de una o más dimensiones locales, así como columnas de una o más dimensiones comunes, debe activar la variable de dimensionalidad para la consulta, de manera que la consulta devuelva el valor total de las medidas seleccionadas. Si selecciona las columnas solo de las dimensiones comunes, no es necesario que active la variable de dimensionalidad. El procedimiento que aparece más adelante en este tema incluye información sobre cómo activar la variable de dimensión para una consulta.

Para ver un ejemplo de la combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis, consulte Ejemplo de combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis (en la página 1085).

En el siguiente procedimiento se describe cómo combinar varias áreas temáticas en un solo análisis.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Análisis de áreas temáticas cruzadas.

Para combinar varias áreas temáticas en un único análisis

1. En la ficha Criterios o la ficha Resultados del editor de análisis, en el panel Áreas temáticas, haga clic en el icono Agregar/quitar áreas temáticas.
2. Seleccione la casilla de verificación para cada una de las áreas temáticas relacionadas que desee agregar al análisis.

   Ahora puede seleccionar las columnas y métricas que desee en el área temática principal y las áreas temáticas relacionadas. Recuerde que debe incluir una métrica de cada una de las áreas temáticas.
3. Si ha seleccionado columnas de ambas dimensiones locales, así como columnas de las dimensiones comunes, al terminar de agregar las columnas y las métricas al análisis, haga lo siguiente:
   a. Haga clic en la ficha Avanzado.

      En la ficha Avanzado se muestra el código SQL que se ejecutará en el servidor de Oracle BI cuando se ejecute el análisis.
   b. En la ficha Avanzado, seleccione la casilla de verificación Dimensión y, a continuación, haga clic en Aplicar SQL.

      El código SQL se actualiza automáticamente para activar la variable de dimensión para que la consulta devuelva el valor total de las medidas seleccionadas en las dimensiones.

NOTA: Si no activa el valor de dimensión y aplica el SQL al usar dimensiones locales, o si no agrega métricas de todas las áreas temáticas implicadas en el análisis, podría experimentar errores de ODBC u obtener resultados incorrectos. También podría obtener resultados incorrectos al combinar áreas temáticas para las que no haya relaciones definidas en el nivel de área temática. En esos casos, cree un análisis combinado con operadores SET en lugar de obtener los resultados que necesite.

Si desea quitar un área temática relacionada de un análisis, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para quitar un área temática relacionada de un análisis

1. En la ficha Criterios o en la ficha Resultados del editor de análisis, elimine del análisis todas las columnas y métricas que haya seleccionado en el área temática relacionada.

   NOTA: Si cualquiera de las columnas o métricas que haya seleccionado en el área temática relacionada siguen en el análisis, no podrá quitar el área temática relacionada del análisis.
2. En el panel Áreas temáticas, haga clic en el icono Agregar/quitar áreas temáticas y anule la selección de la casilla de verificación del área temática relacionada.

Ejemplo de combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis

En este tema se proporciona un ejemplo de cómo podría combinar varias áreas temáticas. En este ejemplo, el área temática Oportunidades y socios se combina con el área temática Ingresos de productos de la oportunidad para que pueda ver la oportunidad con los registros de socios de oportunidad, y para cada registro de socio de oportunidad, también podrá ver los registros de ingresos de productos de oportunidad asociados a la oportunidad.

NOTA: Para combinar varias áreas temáticas en un solo análisis, su rol de usuario debe incluir el privilegio Análisis de áreas temáticas cruzadas.

1. Cree un análisis nuevo con el área temática Oportunidades y socios.

   Esta área temática se convierte en el área temática principal para el análisis.

2 Haga clic en el icono Agregar/quitar áreas temáticas y agregue el área temática relacionada Ingresos de productos de la oportunidad.

3 Agregue columnas de una o más de las dimensiones siguientes: Cuenta, Territorio de la cuenta, Campaña, Oportunidad, Propiedad del usuario y Contacto principal.

   Por ejemplo, en el área temática Oportunidades y socios, agregue las columnas ID de la cuenta, Nombre de cuenta, ID de oportunidad y Nombre de oportunidad. Tenga en cuenta que selecciona todas las columnas de las dimensiones comunes de una sola área temática. En este ejemplo, se seleccionan en el área temática principal Oportunidades y socios.

4 Agregue columnas de una o más de las siguientes dimensiones locales:

   - En el área temática Oportunidades y socios, agregue las columnas de las dimensiones Socio de oportunidad, Contacto de relación y Territorio.
   - En el área temática Ingresos de productos de la oportunidad, agregue las columnas de las dimensiones Ingreso de productos de la oportunidad, Producto, Categoría del producto y Cuota.

   Por ejemplo:

     - En el área temática principal Oportunidades y socios, agregue las siguientes columnas de la dimensión Socio de oportunidad: Nombre de cuenta, Tipo de cuenta y Región.
     - En el área temática relacionada Ingresos de productos de la oportunidad, agregue las columnas Fecha de inicio/cierre y % de probabilidad de la dimensión Ingreso de productos de la oportunidad, y agregue el nombre de producto en la dimensión Producto.

5 Agregue métricas del área temática principal y del área temática relacionada.

   Por ejemplo:

   - En la carpeta Métrica de oportunidad del área temática principal Oportunidades y socios, agregue Nº de oportunidades.
   - En la carpeta Métrica de ingresos de productos de la oportunidad en el área temática relacionada Ingresos de productos de la oportunidad, agregue Nº de productos.

     NOTA: Si hace clic en la ficha Resultados en este punto, verá que el análisis según su configuración actual devuelve un error ODBC en lugar de los resultados reales. Esto se debe a que en el análisis se usan dimensiones locales además de dimensiones comunes. Cuando en el análisis se usan dimensiones locales, debe activar la variable de dimensión y aplicar el SQL.

6 Haga clic en la ficha Avanzado, seleccione la casilla de verificación Dimensión y, a continuación, haga clic en Aplicar SQL.

7 Haga clic en la ficha Resultados.

   El análisis ahora muestra los resultados que unan los registros del área temática Oportunidades y socios con los registros de ingresos de productos de oportunidad.

Temas relacionados

- Combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis (en la página 1084)

Combinación de análisis con operaciones de configuración

Un análisis combinado es un análisis que combina los resultados de varios criterios en un solo análisis consultando dos o más áreas temáticas para generar un nuevo resultado. Mediante esta técnica, podrá combinar estos criterios para simular uniones que, de lo contrario, no existirían. Cada columna de un análisis combinado contiene los resultados de varias consultas en áreas temáticas. Cada criterio de un análisis combinado se puede crear con las mismas o con otras áreas temáticas. Los operadores de conjuntos le ayudarán a definir cómo se relacionan entre sí los conjuntos de datos generados por cada criterio.

NOTA: El número de columnas de cada área temática debe ser igual, y los tipos de datos de las columnas que desea combinar también deben ser iguales. La longitud de las columnas puede ser diferente.

En la siguiente tabla se muestran los operadores de configuración y se describen sus efectos en los resultados.

Operador de configuración	Efecto en los resultados
Unión	Devuelve las columnas no duplicadas de todos los informes.
Unión todos	Devuelve todas las filas de todas las columnas, incluidas las filas duplicadas.
Intersección	Devuelve las filas comunes a todas las columnas.
Menos	Devuelve las filas de la primera columna que no están en el resto de las columnas.

Para la combinación de análisis

1. En la ficha Criterios del editor de análisis, agregue las columnas que desea incluir en el análisis.
2. En el panel Columnas seleccionadas, haga clic en el icono Combinar los resultados en función de las operaciones union, intersection y difference.
3. En el cuadro de diálogo Área temática, seleccione una área temática que contenga los datos que desea combinar con las columnas del análisis.

   El área temática puede ser la misma que el área temática de la que se obtienen las columnas existentes o bien una diferente.

   Aparecerá la página Operaciones de configuración.
4. Desde el panel Áreas temáticas, agregue las columnas que desea combinar con las columnas que ya ha seleccionado para el análisis.
5. Haga clic en el icono Union y seleccione el tipo de operación.
6. (Opcional) Para cambiar el encabezado o editar otras propiedades de la columna combinada, realice lo siguiente:
   a. Haga clic en el enlace Columnas de resultados.
   b. En las opciones de la lista desplegable de la columna, seleccione Propiedades de columna.
7. Haga clic en la ficha Resultados para ver las columnas en una tabla del diseño compuesto del análisis.

En My Oracle Support dispondrá de la siguiente información adicional sobre la combinación de análisis:

- Para obtener más información general sobre la combinación de análisis, consulte el documento con ID 2319063.1.
- Para obtener más información sobre cuándo crear un análisis combinado, consulte el documento con ID 2319069.1.
- Para obtener más información sobre cómo crear un análisis combinado, consulte el documento con ID 2319046.1.
- Para obtener más información sobre cómo crear un análisis combinado con cero informes (negativo), consulte el documento con ID 2319040.1.
- Para obtener más información sobre cómo escribir fórmulas de columnas de resultados en un análisis combinado, consulte el documento con ID 2319061.1.
- Para obtener más información sobre los cambios de diseño a tener en cuenta en un análisis combinado, consulte el documento con ID 2319065.1.

Paso 2: Revisión de resultados y creación de diseños

Una vez definidos los criterios del análisis, podrá editar el diseño compuesto para el análisis en la ficha Resultados del editor de análisis. La primera vez que abra la ficha Resultados tras seleccionar los criterios para un nuevo análisis, los resultados se mostrarán en una vista Tabla. La vista Tabla hereda los formatos, el orden y otras opciones que haya especificado en la ficha Criterios.

También se incluye una vista Título. Si ya ha guardado el análisis, la vista Título mostrará el nombre de dicho análisis. De lo contrario, la vista Título estará en blanco. Puede editar las vistas Título y Tabla o, si lo desea, puede eliminarlas. También puede agregar más vistas al diseño compuesto.

NOTA: Si los criterios y filtros configurados para un análisis no devuelven ningún dato, no se mostrará ninguna vista al abrir por primera vez la ficha Resultados. En su lugar, se mostrará un mensaje. Puede crear un mensaje personalizado que se mostrará cuando no se devuelva ningún dato. Para más información, consulte Creación de mensajes personalizados para la ausencia de datos en análisis (en la página 1131).

Puede agregar varias vistas a un diseño compuesto. También puede crear varios diseños compuestos para un mismo análisis. Por ejemplo, un diseño compuesto puede incluir las vistas Gráfica y Título, y otro diseño compuesto puede incluir las vistas Gráfica e Histórica. Cuando agregue el análisis a una página del cuadro de mandos, puede seleccionar el diseño compuesto que desea incluir en esa página.

En la siguiente tabla se describen los tipos de vistas a los que puede agregar un diseño compuesto para un análisis.

Ver	Descripción
Cargo	Esta vista permite incluir un título y un subtítulo, un nombre guardado para los resultados, un logotipo personalizado para identificar los resultados e indicadores de fecha y hora. Para la ayuda específica sobre los resultados, puede incluir una URL que enlace a cualquier sitio o página HTML que contenga información sobre el análisis o los resultados.
Tabla	Esta vista muestra los datos en formato de columna. Puede seleccionar que se muestre una página de información cada vez, lo que resulta útil para conjuntos de resultados grandes, así como controlar el tamaño de la página y la posición de los controles de página. Se admite una amplia variedad de formatos para las vistas de tabla, y pueden incluir gráficas, enlaces, etc.
Tabla dinámica	Utilice esta vista si desea intercambiar los encabezados de filas, columnas y secciones para obtener distintas perspectivas. Puede arrastrar y soltar encabezados para que los resultados sean dinámicos, obtener una presentación preliminar de los mismos y aplicar la configuración. Los usuarios pueden desplazarse por las tablas dinámicas y profundizar en la información. Asimismo, los usuarios pueden crear tablas dinámicas complejas que muestren los agregados y totales no relacionados junto a los datos dinámicos, lo que permite efectuar análisis flexibles. Para un conjunto de resultados interactivo, se pueden colocar los elementos en páginas, para que los usuarios puedan seleccionarlos. Al igual que en la vista Tabla, se puede dar formato a los elementos.
Mosaico de rendimiento	Use esta vista para mostrar un valor de medida agregada que inmediatamente muestra métricas de resumen que también podrá presentar de forma más detallada en una vista de cuadro de mandos. Las vistas de mosaico de rendimiento pueden ayudarle a realizar lo siguiente:

Ver	Descripción
	■ Centran la atención del usuario en hechos simples y relevantes de forma directa y destacada en el mosaico. ■ Comunican el estado mediante un formato simple utilizando colores, etiquetas y estilos limitados, o mediante formato condicional del color de fondo o del valor de la medida para que el mosaico destaque visualmente. Por ejemplo, si no se realiza un seguimiento de los ingresos en el destino, el valor de ingresos puede aparecer en rojo. ■ Responden a peticiones de datos y filtros para que los resultados sean relevantes para el usuario. ■ Soportan un valor único, agregado o calculado.
Gráfica de rectángulos	Use esta vista para mostrar una visualización bidimensional con restricción de espacio para las estructuras jerárquicas con varios niveles. Las vistas de gráfico de rectángulos tienen las siguientes características: ■ Están limitados por un área predefinida y muestran dos niveles de datos. ■ Pueden contener mosaicos rectangulares. El tamaño del mosaico se basa en una medida y el color en una segunda medida. ■ Son similares a los gráficos de trazo de dispersión en el hecho de que el área del mapa está restringida y el gráfico permite visualizar grandes cantidades de datos e identificar rápidamente las tendencias y anomalías existentes en esos datos.
Trellis	Use esta vista para mostrar datos multidimensionales como un juego de celdas en una cuadrícula, donde cada celda muestra un subjuego de los datos en forma gráfica o numérica. Los siguientes tipos de vistas de Trellis están disponibles: ■ **Gráfico de Trellis simple.** Las vistas de gráfico de Trellis simple se utilizan para comparar elementos comparables en un conjunto de datos. Una vista Gráfico de Trellis simple muestra un tipo de gráfico sencillo interno, por ejemplo, una cuadrícula de varios gráficos de barras. Los gráficos internos siempre utilizan un eje común, es decir, tienen sincronizada una escala. ■ **Gráfico de Trellis avanzado.** Las vistas de gráfico de Trellis simple se utilizan para supervisar tendencias y detectar patrones en un conjunto de datos. Una vista Gráfico de Trellis avanzado muestra una cuadrícula de pequeños gráficos de chispa. Las medidas se pueden representar con números o en varios tipos de gráficos de chispa. En una vista Grafico de Trellis avanzado, cada columna de medida funciona de forma independiente para el cambio de nivel, el ajuste de escala de los ejes, etc.
Gráfico	Use esta vista para mostrar información numérica de forma visual, lo cual facilita la comprensión de grandes cantidades de datos. En la vista Gráfica puede controlar el título, la ubicación de la leyenda, los títulos de los ejes y las etiquetas de datos. También puede controlar el tamaño y la escala del gráfico, así como los colores, mediante una hoja de estilo. Además, puede profundizar en los resultados. Un gráfico que se muestra de fondo, denominado lienzo de gráfico.

Ver	Descripción
Indicador	Use esta vista para mostrar los resultados como indicadores (por ejemplo, los indicadores de dial, de barra y de burbuja). Debido a su tamaño compacto, un indicador suele ser más eficaz que un gráfico para mostrar un solo valor de datos. Además de mostrar los datos visualmente, un indicador también muestra el resultado en formato numérico. Los indicadores identifican problemas en los datos. Un indicador suele trazar un punto de datos con una indicación de si ese punto pertenece a un rango aceptable o inaceptable. Por lo tanto, los indicadores son útiles para mostrar el rendimiento en comparación con los objetivos. Según los datos del análisis, una vista Indicador puede constar de varios indicadores en un juego de indicadores. Por ejemplo, si crea una vista Indicador para mostrar los datos de ventas de los últimos doce meses, la vista Indicador estará compuesta por doce indicadores, uno por cada mes. Si crea una vista Indicador para mostrar las ventas totales en el país, la vista Indicador estará compuesta por un solo indicador. Un indicador o juego de indicadores mostrado en el fondo, denominado lienzo de indicador.
Canalización	Esta vista muestra una gráfica tridimensional que representa los valores de destino y los valores reales utilizando volumen, nivel y color. Resulta útil para mostrar los valores de objetivos que se reducen con el tiempo, como un pipeline de ventas.
Filtros	Use esta vista para mostrar los filtros que están activos para el análisis.
Pasos de selección	Use esta vista para mostrar los pasos de selección que están activos para el análisis. Los pasos de selección, al igual que los filtros, permiten obtener resultados que responden a preguntas concretas. Los pasos de selección se aplican después de agregar la consulta.
Selector de columnas	Utilice selectores de columnas para permitir a los usuarios cambiar de forma dinámica las columnas que se muestran en los análisis. Esto permite a los usuarios analizar los datos en varias dimensiones y cambiar de forma dinámica el contenido de los resultados.
Selector de vistas	Use esta vista para permitir que los usuarios seleccionen una vista específica de los resultados entre las vistas guardadas. Cuando se coloca en un cuadro de mandos, la vista Selector de vistas aparece como una lista desplegable para que los usuarios puedan realizar la selección.
Leyenda	Use esta vista para documentar el significado de los formatos especiales utilizados en los resultados, como el significado de los colores personalizados aplicados a los indicadores.
Histórica	Esta vista muestra los resultados en uno o varios párrafos de texto. Puede escribir una frase con marcadores de posición para cada columna en los resultados y especificar cómo se deben separar las filas. Puede incorporar

Ver	Descripción
	código HTML o JavaScript personalizado para especificar cómo se muestra la información.
Símbolo	Use esta vista para mostrar los resultados como un teletipo o marquesina, similar en estilo a los teletipos de cotización que se utilizan en muchos sitios web financieros. Esta vista resulta útil para atraer la atención sobre los resultados y para información de última hora. Puede controlar la información que se muestra y cómo se desplaza por la página. Esta vista admite diversos formatos y puede incluir gráficas, enlaces, etc.
Texto estático	Esta vista permite incluir texto estático en los resultados. Puede utilizar código HTML para incluir pancartas, teletipos, objetos ActiveX, subprogramas Java, enlaces, instrucciones, descripciones, gráficas, etc., en los resultados.

Más información

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- Adición y edición de vistas (en la página 1092)
- Añadir títulos a resultados (en la página 1096)
- Añadir tablas a resultados (en la página 1097)
- Visualización de los resultados en las vistas de mosaicos de rendimiento (en la página 1098)
- Visualización de los resultados en las vistas de gráfico de rectángulos (en la página 1099)
- Visualización de los resultados en las vistas de Trellis (consulte Visualización de los resultados en las vistas de Trellis. en la página 1100)
- Visualización de los resultados en las vistas de gráfica (consulte Visualización de los resultados en vistas de gráfica en la página 1101)
- Visualización de los resultados en las vistas de tabla dinámica (en la página 1106)
- Visualización de los resultados en las vistas de indicador (consulte Mostrar resultados en vistas de indicador en la página 1115)
- Visualización de filtros aplicados a los resultados de análisis (en la página 1116)
- Añadir texto de marcado a los resultados (en la página 1116)
- Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda (en la página 1118)
- Permitir a los usuarios cambiar las columnas en análisis (vista Selector de columnas) (consulte Otorgar permiso a los usuarios para cambiar columnas en análisis (vista Selector de columnas) en la página 1119)
- Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas (en la página 1120)
- Visualización de los resultados en las vistas de embudo (consulte Cómo mostrar los resultados en vistas de embudo en la página 1120)
- Añadir texto narrativo a los resultados (en la página 1122)
- Visualización de los resultados en las vistas de teletipo (consulte Cómo mostrar los resultados en vistas de teletipo en la página 1124)
- Especificación de las interacciones con el botón derecho para usuarios (consulte Especificación de interacciones con el botón derecho para usuarios en la página 1126)
- Enlace de las vistas Maestra y Detalles (consulte Enlace de la vista maestra y la de detalles en la página 1127)
- Creación de grupos y elementos calculados (consulte Creación de grupos e ítems calculados en la página 1129)

- Creación de medidas calculadas (en la página 1130)
- Creación de pasos de selección (en la página 1130)
- Creación de mensajes personalizados para la ausencia de datos en análisis (en la página 1131)

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de las opciones Mejor Visualización y Visualización recomendada (en la página 1093)
- Acerca de las áreas de destino en los editores de vistas (en la página 1093)

Adición y edición de vistas

Puede agregar varias vistas de resultados a un diseño compuesto para un análisis, como gráficas y tablas dinámicas que le permitan a usted, y a los usuarios que ejecutan el análisis, visualizar los resultados de una forma más efectiva, utilizando las capacidades de presentación de las distintas vistas. Para obtener más información sobre los tipos de vistas disponibles, consulte Paso 2: revisión de resultados y creación de diseños (en la página 1088).

Cada tipo de vista tiene su propio editor. Cada editor de vistas contiene una funcionalidad única para el tipo de vista, aunque puede incluir también algunas comunes para varios tipos.

En el procedimiento siguiente se explica cómo agregar una vista a un diseño compuesto.

Para agregar una vista a un diseño compuesto

1. Si el análisis al que desea agregar una vista no está abierto en el editor de análisis, haga lo siguiente:
   a. Haga clic en la ficha Analytics.
   b. En la página inicial, haga clic en Catálogo y busque el análisis.
   c. Haga clic en el icono Editar en la barra de herramientas.
   Se abrirá el editor de análisis.
2. En el editor de análisis, haga clic en la ficha Resultados.
3. Haga clic en el icono Nueva vista y, a continuación, seleccione la vista que desea agregar.
   La nueva vista aparecerá en la parte inferior del diseño compuesto.

En el siguiente procedimiento se describe la forma de editar una vista.

Para editar una vista

1. En el editor de análisis, haga clic en la ficha Resultados.
2. Haga clic en el icono Editar vista de la vista que desea editar.
   Se abrirá el editor para la vista.
3. En el editor de vistas, realice los cambios que desee y, a continuación, haga clic en Finalizado para cerrarlo.

   NOTA: Al hacer clic en Finalizado, los cambios realizados en la vista se guardarán de forma temporal. Los cambios no se guardarán permanentemente hasta que guarde el análisis.

   SUGERENCIA: Mientras el editor de vistas esté abierto, si hace clic en Revertir, podrá deshacer cualquier cambio realizado en la vista, aunque no lo haya guardado aún.
4. Para mover la vista a una ubicación distinta del diseño compuesto, arrástrela y suéltela en la nueva ubicación.
5. Para formatear la apariencia de la vista, haga clic en el icono Contenedor de formato de la vista.
   Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).

6 Para definir las propiedades para una vista, haga clic en el icono Propiedades de la vista para la vista que desee.

7 Para eliminar la vista del diseño compuesto, haga clic en el icono de la X roja de la vista.

NOTA: Si hace clic en el icono de la X roja de una vista, eliminará la vista del diseño compuesto pero no la eliminará del análisis. La vista seguirá estando disponible en el panel Vistas en la esquina inferior izquierda del editor de análisis, para que, si lo desea, pueda volver a agregarla fácilmente al diseño compuesto del análisis.

8 Para eliminar la vista de forma permanente del análisis, seleccione la vista en el panel Vistas y haga clic en el icono de la X roja.

Acerca de las opciones Mejor Visualización y Visualización recomendada

Si sabe qué tipo de vista desea agregar a un análisis, puede seleccionarlo directamente desde el menú Nueva vista en la ficha Resultados del editor de análisis. También puede utilizar las opciones Visualización recomendada y Mejor visualización para ayudarle a seleccionar el tipo de vista más adecuado para su análisis. En el contexto de datos analítico en Oracle CRM On Demand, una *visualización* es una representación de datos. En el submenú Visualización recomendada, puede seleccionar la opción que mejor describa lo que desea ilustrar con la vista que está creando. Cada tipo de vista posible recibe una puntuación basada en un conjunto de reglas predefinido y en los criterios que haya seleccionado para el análisis. Se genera automáticamente una lista clasificada de vistas recomendadas desde la que puede realizar su selección. Los tipos de vistas que no reciben una puntuación superior a un nivel determinado se excluyen de la lista de vistas recomendadas.

Si no desea realizar una selección a partir de un conjunto de vistas sugeridas, puede seleccionar la opción Mejor visualización para tener el mejor tipo de vista creado inmediatamente para usted. La opción Mejor visualización crea automáticamente el tipo de vista más adecuado según los criterios que haya seleccionado para el análisis.

Acerca de las áreas de destino en los editores de vistas

El panel Diseño de un editor de vistas puede contener una o varias áreas de destino, según el tipo de vista. Un *área de destino* es un área en la que se colocan una o varias columnas para especificar la posición y el propósito de las columnas en el diseño.

Las áreas de destino son las siguientes:

- **Tipo de vista Peticiones de datos**. Por ejemplo, peticiones de datos de tabla para una vista de tabla. Los campos en esta área de destino proporcionan un conjunto de resultados interactivo que permite al usuario que visualiza el análisis seleccionar los datos que desea ver. Los valores de las columnas que aparecen en esta área de destino se utilizan como criterios iniciales. En una vista, dichos valores se muestran en una lista desplegable para poder seleccionarlos.
- **Secciones.** Los campos en esta área de destino rellenan las áreas que dividen la vista en secciones. En las vistas Gráfica, Indicador y Embudo, puede seleccionar mostrar las columnas que haya arrastrado al área de destino Secciones como un conjunto de diapositivas de secciones en lugar de como secciones individuales seleccionando la casilla de verificación Mostrar como guía de desplazamiento.
- **Área de tipo de vista.** Por ejemplo, Tabla para una vista de tabla. Esta área de destino simula el área de datos o el cuerpo de la propia vista y proporciona asistencia para ver el aspecto de la vista. Para una vista de tabla, esta área contiene el área de destino de columnas y medidas, que incluye todas las columnas de la vista. En una vista de tabla, todas las medidas se tratan como columnas. Para el resto de vistas, en esta área se incluyen las siguientes áreas de destino:
  - **Área de destino de medidas.** Los campos en esta área de destino rellenan la parte de una vista que contiene datos de resumen. Según el tipo de vista, esta área podría incluir una única área de destino de medidas (por ejemplo, en el caso de las vistas de tabla dinámica) o áreas de destino secundarias (por ejemplo, Barras y Líneas en el caso de los gráficos de barras y líneas). Las columnas de medida se arrastran y sueltan en dichas áreas de destino.

- **Excluido.** Los campos en esta área de destino son columnas que están excluidas en la vista de resultados pero que siguen siendo parte del análisis.
- **Otras áreas de destino.** Otras áreas de destino se utilizan para resumir las columnas en el área o las áreas de destino de medidas. El resto de áreas de destino que aparecen en una vista dependen del tipo de esta, según se describe en la siguiente tabla.

Ver	Áreas de destino
Tabla dinámica	Incluye las siguientes áreas de destino: ■ Columnas. Muestra una columna en la orientación de columna. Las vistas de tabla dinámica pueden contener muchas columnas. ■ Filas. Muestra una columna en la orientación de fila. Las vistas de tabla dinámica pueden contener muchas filas.
Indicador	Filas. Muestra las columnas que aparecen en los indicadores.
Gráficos de barras, líneas, áreas, barras y líneas, línea de serie temporal, Pareto, dispersión o burbuja	Incluye las siguientes áreas de destino secundarias dentro del área de destino principal. Los nombres de los destinos varían en función del tipo de gráfico. Por ejemplo, el valor de Agrupar por es Burbujas en el caso de los gráficos de burbujas, y de Puntos en el caso de los gráficos de dispersión: ■ Agrupar por. Agrupa las etiquetas de eje. Por ejemplo, en un gráfico de barras verticales cuyos criterios incluyan las columnas Región, Distrito y Dólares, en caso de que esta área de destino contenga la columna Región, los datos se agruparán por región en el eje horizontal. ■ Variar color por. (Desactivado para gráficos Pareto). Muestra cada valor de columna o combinación de valores de columna en un color distinto.
Gráfico radial	Secciones radiales. Muestra los valores de columna como puntos en cada línea de un radio del círculo.
Gráfico circular	Incluye las siguientes áreas de destino: ■ Gráficos circulares. Muestra cada valor de columna o combinación de valores de columna como un gráfico circular independiente. ■ Porciones. Muestra cada valor de columna o combinación de valores de columna como una porción independiente del gráfico circular.
Gráfico de cascada	Agrupar por. Agrupa las etiquetas de eje.
Canalización	Etapa. Muestra cada valor de la columna como una etapa del embudo.

Ver	Áreas de destino
Trellis	Incluye las siguientes áreas de destino: ■ Columnas. Muestra una columna en la orientación de columna. Los gráficos de Trellis pueden incluir varias columnas. ■ Filas. Muestra una columna en la orientación de fila. Los gráficos de Trellis pueden incluir varias filas. Incluye las siguientes áreas de destino secundarias en el área de destino principal de visualización para las vistas de Trellis simples: ■ Agrupar por. Agrupa las medidas. ■ Color por. Muestra cada medida en un color diferente. Por ejemplo, en un gráfico de barras verticales de Trellis, todas las barras de una medida son de color azul, mientras que las barras que muestran otra medida aparecen en rojo. En un gráfico de dispersión, utilice esta área de destino para modificar los puntos por color. En un gráfico de burbuja, utilice esta área de destino para modificar las burbujas por color. ■ Eje de barra. En un gráfico de barras y líneas que compara dos medidas, por ejemplo los ingresos y la cantidad facturada por región, muestra una de las dos medidas, por ejemplo, los ingresos. ■ Eje de línea. En un gráfico de barras y líneas que compara dos medidas, por ejemplo los ingresos y la cantidad facturada por región, muestra una de las dos medidas, por ejemplo, la cantidad facturada. ■ Gráficos circulares. En un gráfico circular, al agregar una dimensión se crean varios gráficos circulares. ■ Porciones. En un gráfico circular, muestra las medidas como porciones de diferentes colores dentro de los gráficos circulares. ■ Puntos. En un gráfico de dispersión, muestra las dimensiones como puntos. Cada valor de dimensión se muestra como un punto. ■ Eje horizontal. Los valores de medidas controlan la posición horizontal de los valores. En un gráfico de dispersión, puede soltar una medida en este destino. En un gráfico de burbujas, cada medida de esta área de destino se muestra como una burbuja. ■ Eje vertical. En un gráfico de dispersión, muestra una o varias medidas, como un punto. En un gráfico de burbujas, muestra una de las tres medidas en forma de burbuja. ■ Burbujas. En un gráfico de burbujas, muestra las medidas como burbujas de distinto tamaño. ■ Tamaño. En un gráfico de burbujas, muestra una de las tres medidas con el tamaño de una burbuja. Incluye las siguientes áreas de destino secundarias en el área de destino principal de Visualización para las vistas de Trellis avanzadas: ■ Áreas. En un micrográfico de área de chispa, se muestran las columnas como áreas. ■ Barras. En un micrográfico de barra de chispa, se muestran las columnas como barras. ■ Líneas. En un micrográfico de línea de chispa, se muestran las columnas como líneas.

Ver	Áreas de destino
Mosaico de rendimiento	Medida. Muestra el valor concreto de la columna que se presenta en el mosaico.
Gráfica de rectángulos	Incluye estas áreas de destino: ■ Agrupar por. Representa el nivel superior de datos jerárquicos que se divide en porciones para producir o describir un contenedor de los valores agregados. Los valores agregados se muestran como mosaicos rectangulares. ■ Tamaño por. Representa la distribución de los mosaicos dentro de su principal. El tamaño de los secundarios siempre es igual al tamaño de su principal. ■ Color por. Representa una distribución de valores en todos los mosaicos en el mismo nivel.

Además, cada área de tipo de vista contiene el elemento Etiquetas de medida, excepto en el caso de las áreas Tabla, Gráfico de cascada, Gráfico de Pareto, Gráfico de rectángulos y Trellis (simple). Este elemento representa las etiquetas de todas las columnas de medidas en las áreas de destino del área Medidas. Se puede modificar el modo en que aparece la etiqueta de medida en una vista, arrastrando el elemento Etiquetas de medida de un área de destino a otra. Por ejemplo, en el caso de un gráfico de barras verticales, se puede mostrar cada etiqueta de medida en un color distinto, arrastrando y soltando el elemento Etiquetas de medida en el área de destino Variar color por. En las vistas de tabla dinámica, también puede editar el formato de las etiquetas de medida u ocultarlas.

Añadir títulos a resultados

La vista de título permite añadir títulos, subtítulos, logotipos, enlaces a una página de ayuda en línea personalizada y fechas/horas a los resultados. Puede dar formato a los títulos y subtítulos.

Siempre se añade una vista de título a los resultados, como la primera vista.

Para utilizar una vista de título

1. En la ficha Resultados, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva vista de título, haga clic en el botón Nueva vista y, a continuación, seleccione Título en la lista desplegable.
   - Para editar una vista de título existente, busque la vista de título y haga clic en el botón Editar vista.
2. En el cuadro de texto Título, especifique el texto que desea que se muestre como título.

   Si no especifica un título, se utiliza como tal el nombre del informe guardado. Para informes no guardados, el cuadro de texto Título está en blanco.
3. Si no desea que se muestre el nombre guardado del informe, desactive la casilla de verificación Mostrar nombre guardado.

   Si se activa la casilla, el nombre guardado se mostrará debajo del texto en el cuadro de texto Título (si este texto existe).
4. (Opcional) Si desea que se muestre una imagen de logotipo u otra gráfica, especifique la ruta adecuada en el cuadro de texto Logotipo.

   La imagen se muestra a la izquierda del texto del título. Todos los usuarios que van a ver este informe deben poder acceder a la imagen o gráfica.
5. (Opcional) En el cuadro de texto Subtítulo, especifique el texto que desea que se muestre como subtítulo.

   El subtítulo seguirá al título real, en una nueva línea.
6. Si desea añadir más características de formato al título o subtítulo, realice lo siguiente:

a Haga clic en los botones de edición situados a la derecha de los cuadros de diálogo Título y Subtítulo.

b Seleccione la configuración que desee para las opciones de fuente, celda y borde y, a continuación, haga clic en Aceptar.

NOTA: si especifica un nuevo título, éste reemplazará al título o subtítulo originales.

7 Si desea que se muestre la fecha o la hora de ejecución del informe, seleccione una de las opciones de fecha/hora en la lista desplegable Hora de inicio.

8 Si desea proporcionar un enlace a ayuda personalizada u otra información relativa al informe, especifique la dirección URL adecuada en el cuadro de texto URL de ayuda.

La dirección URL debe ser una a la que puedan acceder todos los usuarios que van a ver este informe.

9 Cuando haya terminado, puede guardar el informe con la vista de título.

Añadir tablas a resultados

La vista de tabla permite mostrar los resultados en una tabla estándar. Los usuarios pueden desplazarse por los resultados y profundizar en ellos. Puede añadir un total general y totales de columnas, especificar encabezados personalizados de tabla y columna, así como cambiar la fórmula o regla de agregación para una columna. También puede editar las propiedades de una columna para controlar la apariencia y el diseño de la columna y su contenido, y especificar el formato que se va a aplicar sólo si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones.

También puede especificar los controles de página y el número de filas por página, establecer si los encabezados de tablas y las columnas se deben mostrar, y aplicar el estilo de fila a la tabla. Al aplicar el estilo de fila, se utiliza un fondo verde en todas las filas alternativas de la tabla. Puede cambiar el color si lo desea. Gracias al estilo de fila es más fácil leer la tabla.

Automáticamente, se añade una vista Tabla a los resultados como segunda vista. Sin embargo, puede eliminar la vista Tabla si lo desea.

El total general de las columnas con la regla de agregación Promedio será distinto en las vistas Tabla y Tabla dinámica. En la vista de tabla, el total general de una columna con la regla de agregación Promedio se calcula a partir de la base de datos (como una suma dividida por un recuento). En la vista de tabla dinámica, el total general es el promedio de las filas mostradas en los resultados.

En el siguiente procedimiento se describe la forma de editar una vista Tabla.

Para editar una vista Tabla

1 Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).

2 En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista Tabla.

Se abrirá el Editor de la vista Tabla.

3 En el panel Diseño, arrastre los campos y suéltelos en las áreas de destino según sea necesario.

4 Para especificar los totales, realice las siguientes acciones:

NOTA: De forma predeterminada, no se especifica ningún total y la ayuda flotante para el icono de totales es No hay totales. Cuando agrega un total, la ayuda flotante cambia respectivamente.

- Para agregar una suma total, en la sección Columnas y medidas del panel Diseño, haga clic en el icono de los totales y seleccione la ubicación del total.
- Para agregar totales para una columna individual, haga clic en el icono de los totales de la columna y seleccione la ubicación del total. A continuación, haga clic en el icono Más opciones de la columna,

seleccione Regla de agregación y asegúrese de que la opción Total basado en informe está seleccionada.

NOTA: El icono de totales solo está disponible para las columnas cuyo *total* se puede calcular. Normalmente se trata de columnas con valores repetidos que se suman para calcular el total. Asimismo, si la opción Total basado en informe no está seleccionada, el sistema calcula el total en función del conjunto completo de resultados antes de aplicar filtros a las medidas.

5 Para editar las propiedades de una columna o especificar el formato a aplicar si el contenido de la columna cumple determinadas condiciones, haga clic en el icono Más opciones de la columna y seleccione Propiedades de columna.

Se abrirá el cuadro de diálogo Propiedades de columna, donde podrá seleccionar las opciones que desee: Para obtener información sobre cómo dar formato a las columnas y cómo añadir formato condicional, consulte Editar propiedades de columnas (consulte Edición de propiedades de columnas en la página 1069).

6 Para editar las propiedades de la sección:

a Haga clic en el icono Propiedades de sección.

b Realice su selección de las propiedades y haga clic en Aceptar.

7 Para editar las propiedades de la tabla, haga clic en el icono Propiedades de la vista Tabla situado en la barra de herramientas.

8 En el cuadro de diálogo Propiedades de tabla, realice las selecciones de las propiedades que desee y haga clic en Aceptar.

Puede especificar lo siguiente:

- El método que se utilizará para examinar los datos, ya sea mediante controles de paginación o de desplazamiento.
- El formato del encabezado de columna y si el nombre del área temática se incluye en él o no.
- Si se muestran o no los valores nulos.
- Si se utiliza o no el estilo de fila.

  Si desea cambiar el color que se utiliza para el fondo en las filas alternativas, haga clic en el botón de formato al lado de la casilla de verificación Estilo de fila y seleccione el color que desee.
- Si se muestran o no los valores duplicados.
- Si se utilizan o no los enlaces maestro-detalle.

9 Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Terminado para cerrar el editor de la vista Tabla.

10 Guarde el análisis.

Visualización de los resultados en las vistas de mosaicos de rendimiento

Una vista Mosaico de rendimiento muestra un único valor de medida agregada que muestra inmediatamente métricas de resumen. Esta vista puede ayudarle a realizar lo siguiente:

- Centran la atención del usuario en hechos simples y relevantes de forma directa y destacada en el mosaico.
- Comunican el estado mediante un formato simple utilizando colores, etiquetas y estilos limitados, o mediante formato condicional del color de fondo o del valor de la medida para que el mosaico destaque visualmente. Por ejemplo, si no se realiza un seguimiento de los ingresos en el destino, el valor de ingresos puede aparecer en rojo.
- Responden a peticiones de datos y filtros para que los resultados sean relevantes para el usuario.
- Soportan un valor único, agregado o calculado.

Debe configurar la agregación y los filtros en la ficha Criterios para asegurarse de que se muestra el valor de la medida correcta en el mosaico. Si una o varias medidas están incluidas en el análisis de la ficha Criterios, por defecto se seleccionará la primera medida de dicha ficha para la vista Mosaico de rendimiento. Si no se ha agregado ninguna medida al análisis, puede agregar una cuando edite la vista Mosaico de rendimiento. Con una

medida mostrada en cada vista Mosaico de rendimiento, puede agregar varias de dichas vistas a un diseño compuesto.

Para editar una vista Mosaico de rendimiento

1. Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

   Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).
2. En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista para la vista Mosaico de rendimiento.

   Se abrirá el editor de la vista Mosaico de rendimiento.
3. Para agregar o cambiar una medida de la vista, haga lo siguiente:
   a. Para utilizar una medida que aún no esté presente en el análisis, arrastre la nueva medida desde el panel Áreas temáticas y suéltela en el área de destino de medidas.
   b. Para seleccionar una medida distinta de las que ya están presentes en el análisis, seleccione la medida de la lista desplegable en el área de destino de medidas.
4. En el panel Estilos, seleccione el tamaño del mosaico de rendimiento y un estilo de tema.
5. Haga clic en icono Propiedades de mosaico de rendimiento en la barra de herramientas.
6. En el cuadro de diálogo Propiedades de mosaico de rendimiento:
   a. Realice las selecciones.
   b. Si desea cambiar los valores predeterminados de la página Criterios o agregar formato condicional, haga clic en el enlace Editar formato condicional para abrir el cuadro de diálogo Formato condicional.
7. Cuando termine de realizar cambios en el cuadro de diálogo Propiedades de mosaico de rendimiento, haga clic en Aceptar.
8. Haga clic en Finalizado para cerrar el editor de la vista Mosaico de rendimiento.
9. Guarde el análisis.

Visualización de los resultados en las vistas de gráfico de rectángulos

Las vistas de gráfico de rectángulos organizan datos jerárquicos mediante la agrupación de datos en rectángulos (conocidos como mosaicos). Las vistas de gráfico de rectángulos tienen las siguientes características:

- Están limitados por un área predefinida y muestran dos niveles de datos.
- Pueden contener mosaicos rectangulares. El tamaño del mosaico se basa en una medida y el color en una segunda medida.
- Son similares a los gráficos de trazo de dispersión en el hecho de que el área del mapa está restringida y el gráfico permite visualizar grandes cantidades de datos e identificar rápidamente las tendencias y anomalías existentes en esos datos.

La vista Gráfico de rectángulos tiene dos estilos disponibles:

- **Creación de cuadrícula de percentil.** Especifica que el color de los mosaicos en la vista Gráfico de rectángulos se muestra como una cuadrícula de percentil.
- **Color de relleno continuo.** Especifica que los mosaicos en la vista Gráfico de rectángulos se muestran como un esquema de colores degradados. El color degradado de valor bajo es el valor mínimo para la medida Color por seleccionada. El color degradado de valor alto es el valor máximo para la medida Color por seleccionada.

Para editar una vista Gráfico de rectángulos

1. Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).

2. En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista Gráfico de rectángulos.

   Se abrirá el editor de la vista Gráfico de rectángulos.

3. En el panel Diseño, en el campo Estilo, seleccione Creación de cuadrícula de percentil o Color de relleno continuo.
4. Si ha seleccionado Creación de cuadrícula de percentil en el paso previo, en la lista de cuadrículas seleccione el número de cuadrículas que desea mostrar en la vista Gráfico de rectángulos.

   Puede seleccionar un entero, cuartil (4) o decil (10). Los valores van de 2 a 12. El número de cuadrículas seleccionado corresponde al número de colores en la vista Grafico de rectángulos.

5. Cambie las opciones Agrupar por, Tamaño por y Color por según sea necesario hasta que alcancen sus requisitos.
6. Haga clic en el icono Propiedades de la vista Gráfico de rectángulos en la barra de herramientas.
7. En el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico de rectángulos, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.
8. Haga clic en Finalizado para cerrar el editor de la vista Gráfico de rectángulos.
9. Guarde el análisis.

Visualización de los resultados en las vistas de Trellis.

Una vista de Trellis muestra datos multidimensionales como un juego de celdas en una cuadrícula, donde cada celda muestra un subjuego de los datos en forma gráfica o numérica. Los siguientes tipos de vistas de Trellis están disponibles:

- **Gráfico de Trellis simple.** Las vistas de gráfico de Trellis simple se utilizan para comparar elementos comparables en un conjunto de datos. Una vista Gráfico de Trellis simple muestra un tipo de gráfico sencillo interno, por ejemplo, una cuadrícula de varios gráficos de barras. Los gráficos internos siempre utilizan un eje común, es decir, tienen sincronizada una escala.
- **Gráfico de Trellis avanzado.** Las vistas de gráfico de Trellis simple se utilizan para supervisar tendencias y detectar patrones en un conjunto de datos. Una vista Gráfico de Trellis avanzado muestra una cuadrícula de pequeños gráficos de chispa. Las medidas se pueden representar con números o en varios tipos de gráficos de chispa. En una vista Grafico de Trellis avanzado, cada columna de medida funciona de forma independiente para el cambio de nivel, el ajuste de escala de los ejes, etc.

Puede utilizar los siguientes tipos de gráficos en vistas de Trellis simples:

- Barra (subtipo vertical)
- Barra (subtipo horizontal)
- Línea
- Área
- Líneas y barras
- Circular
- Dispersión
- Burbuja

Puede utilizar los siguientes tipos de visualizaciones en vistas de Trellis avanzadas:

- Números
- Micrográficos de los siguientes subtipos:
  - Barra de chispa
  - Línea de chispa

- Área de chispa

Para editar una vista de Trellis

1. Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

   Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).
2. En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista para la vista de Trellis.

   Se abrirá el editor de la vista de Trellis.
3. En el panel Diseño, arrastre los campos y suéltelos en las áreas de destino según sea necesario.
4. Haga clic en el icono Propiedades de Trellis en la barra de herramientas.
5. En el cuadro de diálogo Propiedades de Trellis, seleccione las opciones que desee.

   Puede especificar lo siguiente:
   - Propiedades relacionadas con el lienzo de la división, por ejemplo, la ubicación de la leyenda (solo vistas de Trellis simples)
   - Propiedades relacionadas con el tamaño del gráfico para las visualizaciones incluidas en la vista de Trellis
   - Propiedades que especifican el método que se usará para examinar los datos, ya sea mediante controles de paginación o de desplazamiento
   - Si la vista de Trellis recibe eventos maestro-detalle
   - Propiedades que controlan la apariencia de la división de la vista de Trellis y sus visualizaciones, como sus diferentes opciones de estilo y la forma en que se muestran leyendas
   - Propiedades que controlan el tipo de escala y la apariencia de los marcadores de escala de cada una de las visualizaciones en la vista de Trellis (solo vistas de Trellis simples)
   - Propiedades que controlan la visualización de los títulos y las etiquetas (solo vistas de Trellis simples).
6. Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Aceptar.
7. Haga clic en Finalizado para cerrar el editor de la vista de Trellis.
8. Guarde el análisis.

Visualización de los resultados en vistas de gráfica

Utilice la vista Gráfica para representar los datos en un gráfico. En la tabla siguiente se muestran los tipos de gráficos que están disponibles y se describen sus usos. También presenta los estilos disponibles para cada tipo. Todos los tipos de gráficos, excepto los gráficos de dispersión, los de radar y los micrográficos, pueden ser bidimensionales (2D) o tridimensionales (3D). No todos los tipos de gráficos son apropiados para todos los tipos de datos.

Tipo de gráfico	Subtipo de gráfico	Descripción	Estilos
Barra	■ Vertical ■ Horizontal ■ Apilado vertical ■ Apilado horizontal ■ 100 % apilado vertical ■ 100 % apilado horizontal	Un gráfico de barras muestra las cantidades asociadas a las categorías. Los gráficos de barras muestran las cantidades en forma de longitudes de barra y las categorías en forma de barras o grupos de barras. Los gráficos de barras son útiles para comparar las diferencias entre ítems parecidos. Por ejemplo, puede comparar ventas de productos en competencia, ventas del mismo producto en períodos de	■ Rectángulo ■ Triángulo ■ Cilindro ■ Diamante ■ Degradado ■ Relleno con trama

Tipo de gráfico	Subtipo de gráfico	Descripción	Estilos
		tiempo distintos o ventas del mismo producto en diferentes mercados. Los gráficos de barras se pueden utilizar para comparar columnas de medidas mostrando las barras en sentido horizontal o vertical.	
Línea	Ninguna	Un gráfico de línea muestra las cantidades a lo largo del tiempo o por categoría. Los gráficos de líneas resultan útiles para mostrar tendencias a lo largo del tiempo. Se pueden utilizar para trazar varias columnas de medidas.	■ Línea estándar ■ Línea desplazada ■ Línea curvada
Área	■ Apilado ■ 100 % apilado	Un gráfico de áreas muestra la tendencia de la contribución de cada valor a lo largo del tiempo o por categoría. Un gráfico de áreas es un gráfico de líneas en la que se rellenan las regiones entre las líneas. Las regiones se apilan, agregándose al valor total de cada período de tiempo o categoría. En los gráficos 100 % apilados, cada categoría se muestra como un porcentaje de contribución al valor total.	■ Relleno sólido ■ Relleno degradado ■ Relleno con trama
Circular	Ninguna	Un gráfico circular muestra los conjuntos de datos como porcentajes del total. Los gráficos circulares son útiles para comparar las partes de un total, como las ventas por región o por distrito.	■ Relleno sólido ■ Relleno degradado ■ Relleno con trama
Líneas y barras	■ Estándar ■ Apilado	Un gráfico de barras y líneas traza dos conjuntos de datos con rangos diferentes: uno en forma de barras y otro en forma de líneas, que pasan por encima de las barras. Los gráficos de líneas y barras son útiles para mostrar relaciones de tendencias entre conjuntos de datos.	■ Rectángulo ■ Triángulo ■ Cilindro ■ Diamante ■ Degradado ■ Relleno con trama
Línea de serie temporal	Ninguna	Un gráfico de línea de serie temporal traza datos de serie temporal. Escala el eje horizontal en función del tiempo que ha transcurrido entre los puntos de datos.	■ Línea estándar ■ Línea desplazada ■ Línea curvada

Tipo de gráfico	Subtipo de gráfico	Descripción	Estilos
Pareto	Ninguna	Un gráfico Pareto es una forma de gráfico de barras y gráfico de líneas que muestra criterios en orden descendente. En este tipo de gráfico, la línea muestra el total acumulado de los porcentajes. Los gráficos Pareto resultan útiles para identificar elementos importantes, como el mejor y el peor, o el máximo y el mínimo	■ Rectángulo ■ Triángulo ■ Cilindro ■ Diamante ■ Degradado ■ Relleno con trama
Dispersión	Ninguna	Un gráfico de dispersión muestra valores x-y en forma de puntos discontinuos dispersos en una división x-y. Traza los puntos de datos de acuerdo con dos variables independientes. Un gráfico de dispersión permite trazar grandes cantidades de puntos de datos y observar la agrupación de puntos de datos. Los gráficos de dispersión son útiles para observar las relaciones y tendencias en conjuntos de datos grandes. **SUGERENCIA:**Para crear un gráfico de dispersión, trace un dato en el eje X y otro en el eje Y. Estos datos se trazan para las selecciones en el eje de nivel.	■ Dispersión estándar ■ Dispersión con líneas
Burbuja	Ninguna	Un gráfico de burbujas es una variante de los gráficos de dispersión que muestra los elementos de datos como círculos (burbujas). Muestra tres variables en dos dimensiones. Un valor está representado por la ubicación del círculo en el eje X. Otro valor está representado por la ubicación del círculo en el eje Y. El tercer valor está representado por el tamaño relativo de su círculo. Los gráficos de burbujas son útiles para trazar datos con tres variables y para visualizar datos financieros durante un período. **SUGERENCIA:**Para crear un gráfico de burbujas, trace un dato en el eje X, otro en el eje Y, y un tercer dato en el eje del radio de la burbuja. Estos tres datos se trazan para las selecciones efectuadas en el eje de nivel.	Ninguna

Tipo de gráfico	Subtipo de gráfico	Descripción	Estilos
Radial	Ninguna	Un gráfico radial traza la misma información que uno de barras, pero muestra los datos proyectados desde el centro del gráfico. Cada elemento de datos tiene su propio eje de valores. Los gráficos radiales son útiles para examinar la superposición y distribución de los datos.	Ninguna
Micrográfico	■ Línea de chispa ■ Barra de chispa ■ Área de chispa	Todos estos tipos de gráfico son de tamaño de texto (con un tamaño similar al del texto contiguo) que aparece solo en el contexto de una vista de Trellis y que resulta ideal para visualizar información sobre tendencias. Un gráfico de tipo micrográfico resulta de utilidad en un gráfico de Trellis avanzado, en el que se muestran los datos como una mezcla de números y gráficos de chispa. Un micrográfico no tiene ejes ni leyendas. Al igual que los gráficos más grandes, los valores de medida del micrográfico se presentan como barras (o líneas o áreas) con un tamaño relativo al tipo de gráfico. Cada nombre de medida se muestra en su cabecera de la columna. Cuando se pasa el ratón por encima de una celda de datos, aparece información detallada adicional de la medida en forma de texto de ayuda flotante.	Ninguna
Cascada	Ninguna	Un gráfico de cascada permite mostrar cómo un valor aumenta o disminuye de forma secuencial y acumulativa. Un gráfico de cascada ayuda a centrar la atención del usuario en cómo contribuye cada medida al total general, y transmite la información mediante un formato con colores. Un valor inicial se suma con los siguientes valores (diferencias o cambios negativos y positivos) para llegar a un total. Solo hay un total por gráfico de cascada y se pueden agregar subtotales.	■ Tres colores (Aumento, Disminución y Total) ■ Cuatro colores (Inicial, Aumento, Disminución y Total) ■ Un solo color ■ Dos colores ■ Personalizado

NOTA: Oracle CRM On Demand utiliza un procesador de gráficas de terceros. El tipo de gráfica, su tamaño y el número de elementos que aparecen en la misma pueden influir en la visualización de los ejes o las leyendas. Esta visualización está limitada por la cantidad de espacio disponible en la página del explorador Web. En algunas ocasiones, ajustando los controles de anchura y altura, podrá hacer que los ejes y leyendas aparezcan en la gráfica.

NOTA: Si selecciona una gráfica que no es compatible con los resultados, éstos no se mostrarán.

En el siguiente procedimiento se describe la forma de editar una vista Gráfica.

Para editar una vista Gráfica

1. Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

   Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).
2. En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el botón Editar vista de la vista Gráfica.

   Se abrirá el Editor de la vista Gráfica.
3. En el panel Diseño, arrastre los campos y suéltelos en las áreas de destino según sea necesario.

   Para obtener más información sobre las áreas de destino, consulte Acerca de las áreas de destino en los editores de vistas (en la página 1093).

   SUGERENCIA: Mientras está en el editor de la vista Gráfica puede agregar columnas al análisis seleccionando el nombre del campo de la columna en el panel Áreas temáticas y arrastrándolo a un área de destino. Como alternativa, puede navegar a la ficha Criterios para agregar columnas adicionales. Para obtener más información sobre cómo agregar columnas en la ficha Criterios, consulte Agregar columnas a análisis (consulte Adición de columnas a análisis en la página 1062). Las columnas que agregue en el editor de la vista Gráfica se agregarán al análisis global; puede ver las columnas en la ficha Criterios y en otras vistas, así como en la vista Gráfica. Sin embargo, no puede eliminar una columna del análisis mientras está trabajando en el editor de la vista Gráfica. Para eliminar una columna de la vista Gráfica y del análisis, debe navegar a la ficha Criterios y seleccionar Eliminar de las opciones de la lista desplegable de la columna.
4. Haga clic en el icono Editar propiedades de gráfico en la barra de herramientas.
5. En el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico, especifique las propiedades que desea.

   Puede especificar lo siguiente:
   - Propiedades relacionadas con el lienzo de la vista Gráfica, como la anchura, la altura y la ubicación de la leyenda
   - Propiedades que controlan la apariencia de la vista Gráfica, como el estilo

     NOTA: Puede aplicar formato a la apariencia de un gráfico de dos formas: en función de la posición de los elementos o en función de las condiciones aplicadas a las columnas. En este tema, puede obtener más información sobre el formato de la apariencia de los gráficos en función de la configuración.
   - Propiedades para los límites del eje y las marcas
   - Propiedades que controlan la visualización de títulos y etiquetas del gráfico
6. Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades de gráfico.

   El gráfico se actualiza. Puede que el tamaño de la gráfica cambie para adaptarse a las selecciones realizadas.
7. Haga clic en Terminado para cerrar el editor de la vista Gráfica.
8. Guarde el análisis.

Formato de la apariencia de los gráficos

Puede formatear la apariencia de un gráfico en función de cualquiera de las siguientes configuraciones:

- La posición de los elementos del gráfico (por ejemplo, las líneas o las barras de un gráfico de barras y líneas, o las porciones de un gráfico circular). El formato de posición permite personalizar la apariencia de un gráfico en función de la posición de sus elementos, es decir, la secuencia numérica en la que se visualizan en grupo los elementos de un gráfico (por ejemplo, las barras). Un grupo se determina por las columnas de atributo que se muestran en el área de destino Agrupar por en el editor de la vista Gráfica.

- Las condiciones que se aplican a las columnas. El formato condicional se aplica a los valores de columna que cumplen la condición. Puede especificar un color para mostrar los datos de los gráficos en función de un valor de columna específico o un rango de valores de columna que cumplan las condiciones especificadas para esta.

El procedimiento siguiente explica cómo aplicar formato a la apariencia de un gráfico.

Para aplicar formato a la apariencia de un gráfico

1. En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista Gráfica.
2. En el editor de la vista Gráfica, en la barra de herramientas, haga clic en el icono Editar propiedades de gráfico.
3. En la casilla de verificación Propiedades de gráfico, haga clic en la ficha Estilo.
4. Haga clic en el enlace Formato condicional y de estilo para abrir el cuadro de diálogo Formato condicional y de estilo.
5. Para aplicar formato a la apariencia de un gráfico en función de la posición de los elementos del gráfico, haga lo siguiente:
   a. Haga clic en la ficha Formato de estilo.
   b. Seleccione la ficha del elemento del gráfico (por ejemplo, barra) al que desee agregar una posición formateada personalizada.
   c. Haga clic en el icono Agregar nuevo puesto (signo más de color verde).
   d. En la tabla Posiciones con formato personalizado, especifique el formato para la nueva entrada de posición. Por ejemplo, para seleccionar el color que desea aplicar a la posición, haga clic en la flecha hacia abajo que aparece junto al cuadro Color y acceda al cuadro de diálogo Selector de color. (Tenga en cuenta que las opciones de formato dependen del elemento).
   e. Haga clic en Aceptar.
6. Para aplicar formato a la apariencia de un gráfico en función de una condición aplicada, haga lo siguiente:
   a. Haga clic en la ficha Formato condicional.
   b. Haga clic en Agregar formato condicional y seleccione la columna a la que desea aplicarle una condición.
   c. En el cuadro de diálogo Nueva Condición, seleccione el operador e introduzca un valor de columna o un rango de valores de columna para esta condición.
   d. Haga clic en Aceptar.
   e. En la ficha Formato condicional, para seleccionar el color que desea aplicar a los valores de columna cuando se cumpla la condición, haga clic en la flecha hacia abajo que aparece junto al cuadro Color para acceder al cuadro de diálogo Selector de color.

      NOTA: Al especificar varias condiciones, se evalúan todas las condiciones y se combinan los formatos que son verdaderos. Si se produce un conflicto con los formatos, la condición que se comprueba en último lugar como verdadera determina el formato que se muestra.

   f. Haga clic en Aceptar.
7. Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades de gráfica.
8. Haga clic en Terminado para cerrar el editor de la vista Gráfica.
9. Guarde el análisis.

Visualización de los resultados en las vistas de tabla dinámica

La vista de tabla dinámica es una vista interactiva que permite girar las filas, columnas y encabezados de las secciones para obtener distintas perspectivas de los datos. Es posible desplazarse por las tablas dinámicas y profundizar en ellas, y son especialmente útiles para los informes de tendencias.

En este tema se describen las posiciones de la tabla dinámica y se proporcionan instrucciones para realizar las siguientes tareas:

- Adición o modificación de vistas de tabla dinámica
- Uso de varias listas desplegables de página en tablas dinámicas
- Sustitución de reglas de agregación predeterminadas en las tablas dinámicas
- Adición de formato a tablas dinámicas
- Visualización de sumas acumuladas en tablas dinámicas
- Visualización del valor relativo de un ítem en tablas dinámicas
- Uso de cálculos en tablas dinámicas
- Generación de cálculos en tablas dinámicas

Posiciones de la tabla dinámica

Cuando se agrega o modifica una tabla dinámica, las columnas incluidas en el informe se muestran como elementos en la plantilla de tablas dinámicas.

En la tabla siguiente se describen las posiciones de la tabla dinámica.

Posición	Descripción
Solicitudes de tabla dinámica	Proporciona un conjunto de resultados interactivos que permite a los usuarios seleccionar los datos que quieren ver. Los valores de las columnas que aparecen en la posición Solicitudes de tabla dinámica se utilizan como criterios de filtro iniciales. Los valores aparecen en una lista desplegable para poder seleccionarlos. En función de la selección realizada, aparecerá una tabla dinámica (formada por las secciones, columnas, filas y medidas definidas en la tabla dinámica).
Secciones	Rellena las áreas que dividen la vista en secciones. Para cada valor de la columna Sección, aparecerá una tabla dinámica única (formada por las columnas, filas y medidas definidas en la tabla dinámica).
Columnas	Muestra los elementos en una orientación de columnas. Las tablas dinámicas pueden contener muchas columnas.
Filas	Muestra los elementos en una orientación de filas. Al igual que columnas, las tablas dinámicas pueden contener muchas filas.
Medidas	Rellena la sección de una tabla dinámica que contiene datos de resumen. Los elementos del área Medidas se resumen según los elementos que contienen los campos de página, sección, fila y columna. Cada valor de los elementos de Medidas representa un resumen de los datos procedentes de la intersección de las filas y columnas de origen. El elemento Etiquetas de medidas, que se muestra en el área Columnas de forma predeterminada, controla la posición y el formato del encabezado de columna para los datos de la sección Medidas. También ofrece funciones para calcular totales y ordenar. Si sólo hay una medida, este elemento se puede excluir.

Posición	Descripción
Excluido	Excluye columnas de los resultados de una tabla dinámica. Cualquier columna añadida como criterio para el informe después de haberse creado la tabla dinámica se añade como excluida.

Adición o modificación de vistas de tablas dinámicas

El procedimiento siguiente proporciona los pasos básicos para agregar o modificar una vista de tabla dinámica.

Para agregar o modificar una vista de tabla dinámica

1. En la ficha Resultados, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva vista de tabla dinámica, haga clic en Nueva vista y, a continuación, seleccione Tabla dinámica.
   - Para editar una vista de tabla dinámica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de tabla dinámica.

   En el panel Diseño se mostrarán las opciones y la configuración de la vista.
2. Para reorganizar las columnas, pase el puntero por el título de la columna hasta que aparezca la barra de arrastre encima del título para, a continuación, arrastrar la barra a una nueva ubicación.
3. Para agregar una vista de gráfica a la tabla dinámica, haga clic en el icono de la gráfica en la barra de herramientas.

   Cuando haya agregado la gráfica a la tabla dinámica, podrá cambiar la posición de la gráfica, el tipo de gráfica, etc. Para obtener información sobre la vista de gráfica, consulte Visualización de resultados en vistas de gráfica (consulte Visualización de los resultados en vistas de gráfica en la página 1101).
4. Para añadir totales, realice las siguientes acciones:
   a. Para los totales de las áreas Páginas, Secciones, Filas y Columnas, haga clic en el botón Totales y realice una selección:
      - Si no desea totales, seleccione Ninguno. De forma predeterminada, el botón Totales se muestra con un fondo blanco.
      - Para indicar la posición de presentación del total en los elementos de datos, seleccione Antes o Después. Por ejemplo, si añade un total en una fila que contiene regiones y especifica la opción Antes, el total se muestra antes que los distritos individuales de la región.

   b. Para los totales del área de medidas, haga clic en el botón Más opciones de la fila o columna a totalizar, seleccione Regla de agregación, seleccione un valor y compruebe que la opción Total basado en informe está seleccionada.

      NOTA: Si la opción Total basado en informe no está seleccionada, Oracle CRM On Demand calcula el total en función del conjunto completo de resultados, antes de aplicar filtros a las medidas.

      Según los totales que se seleccionen en el nivel de filas o columnas, los totales de los datos de resumen representados por los elementos de Medidas se mostrarán en formato de columna o fila. Los totales de columnas y filas incluyen etiquetas.

      Si el botón Totales aparece atenuado, no se mostrarán los totales.
5. Para utilizar otras opciones para columnas, medidas o filas, haga clic en el botón Más opciones y seleccione en la lista desplegable.
6. Para aplicar formato a las etiquetas o valores de una columna, haga clic en el botón Totales o Más opciones y, a continuación, seleccione la opción de formato adecuada.
7. Guarde el informe y, a continuación, haga clic en Terminado.

Uso de varias solicitudes desplegables en tablas dinámicas

Si coloca varios atributos en el área Solicitudes de tabla dinámica de la tabla dinámica, podrá crear una página con varias solicitudes desplegables. Así, cuando los usuarios vean la tabla dinámica, verán varias solicitudes desplegables para cada atributo.

Cuando se guarde el informe, las solicitudes desplegables estarán disponibles para los usuarios con acceso al informe.

Sustitución de reglas de agregación predeterminadas en las tablas dinámicas

Puede sustituir la regla de agregación predeterminada de una medida, especificada tanto por el autor original del informe o por el sistema.

Para sustituir la regla de agregación predeterminada de una medida en una tabla dinámica

1. Haga clic en el botón Más opciones de la medida cuya regla de agregación desea sustituir.
2. Seleccione la opción Regla de agregación y, a continuación, seleccione la regla de agregación a aplicar.

Añadir formato a tablas dinámicas

Puede aplicar un estilo de barra verde y de formato estético a una tabla dinámica. Puede también personalizar el aspecto de las secciones, filas, columnas o medidas y de su contenido.

Por ejemplo, puede especificar las opciones de fuente, celda, borde y hoja de estilo de las secciones, valores y etiquetas de medida. Para las secciones, puede incluir y personalizar la posición de los encabezados de columna junto con los valores en esa sección. También puede insertar saltos de página, de forma que cuando cambie un valor en una sección, la nueva sección aparezca en una nueva página.

También puede añadir formato condicional, que ayuda a dirigir la atención hacia un elemento de datos si éste cumple un determinado umbral. Para añadir formato condicional a una columna de una tabla dinámica, consulte Editar propiedades de columnas (consulte Edición de propiedades de columnas en la página 1069).

Añadir estilo de barra verde y formato estético a una tabla dinámica

El estilo de barra verde muestra filas o columnas alternas en color verde claro. El formato estético afecta al aspecto global de la tabla dinámica y permite cambiar también el color verde predeterminado de la barra.

Para agregar el estilo de barra verde y formato a una tabla dinámica

1. En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Propiedades de vista de tabla dinámica situado cerca de la parte superior del área de trabajo.
2. Para agregar el estilo de barra verde, active la casilla de verificación Activar estilo alternativo.

   Para cambiar el modo de aplicación del estilo, realice una selección en la lista Alternativo.
3. Para agregar cambios en el formato, haga clic en el botón Formato.
4. En el cuadro de diálogo Formato de fila alternativo, seleccione un nuevo color de fondo para el formato de celda para cambiar el color verde predeterminado.

   Para obtener más información sobre el formato estético, consulte Aplicación de formato estético en análisis y cuadros de mandos (consulte Aplicación de formato superficial en análisis y cuadros de mandos en la página 1060).

Añadir formato a secciones y contenidos de sección

Las opciones de formato de sección y contenido de sección le permiten hacer lo siguiente:

- Incluir y personalizar la posición de los encabezados de columna junto con los valores de la sección.
- Insertar saltos de página. Cada vez que cambia el valor de la sección, la nueva sección aparece en una página nueva. Esto resulta útil para los informes detallados en función de los datos.
- Aplicar formato estético a una sección y su contenido.

Para aplicar un formato a las secciones de una tabla dinámica

1. Para formatear la apariencia de una sección, realice las siguientes tareas:
   a. Haga clic en el botón Editar vista de la vista de tabla dinámica y en Propiedades de sección.
   b. En el cuadro de diálogo Propiedades de la sección, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.
2. Para formatear la apariencia del contenido de una sección, realice las siguientes acciones:
   a. En cada campo cuyo formato desee cambiar, haga clic en el botón Más opciones y seleccione Propiedades de columna del menú desplegable.
   b. En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, seleccione las opciones que desee y haga clic en Aceptar.

   Para obtener más información sobre la aplicación del formato estético, consulte Aplicación de formato estético en análisis y cuadros de mandos (consulte Aplicación de formato superficial en análisis y cuadros de mandos en la página 1060).

Añadir formato a filas

Las opciones de formato de fila y contenido de fila le permiten hacer lo siguiente:

- Aplicar un formato estético a las filas y a los encabezados y los valores de las filas.
- Utilizar una fila en los cálculos de la tabla dinámica pero suprimir la visualización de esa fila en los resultados.
- Definir un nuevo elemento calculado para utilizarlo en la tabla dinámica.
- Duplicar la fila en la tabla dinámica.
- Eliminar una columna de la vista de tabla dinámica.

Para añadir formato a las filas

- En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Más opciones de la fila y realice la selección en la lista desplegable:
  - Para aplicar un formato estético a los encabezados y valores de la fila, seleccione la opción adecuada.
  - Para obtener más información sobre la aplicación del formato estético, consulte Aplicación de formato estético en análisis y cuadros de mandos (consulte Aplicación de formato superficial en análisis y cuadros de mandos en la página 1060).
  - Para ocultar una fila de la salida, seleccione Oculto.
  - Para definir un nuevo ítem calculado, haga clic en Nuevo ítem calculado.

    Para obtener más información sobre la definición de ítems calculados, consulte la sección Generación de cálculos en tablas dinámicas de este tema.
  - Para duplicar la fila en la tabla dinámica, seleccione Duplicar capa.
  - Para eliminar la columna del informe, seleccione Quitar columna.
  - La columna se elimina de la tabla dinámica y del resto de vistas de resultados del informe.

  NOTA: la configuración del formato de datos para columnas incluida en el área Medidas hereda la configuración de las columnas de la sección.

Mostrar sumas acumuladas en tablas dinámicas

Las medidas numéricas de una tabla dinámica se pueden mostrar como sumas acumuladas en las que cada celda consecutiva de la medida muestra el total de todas las celdas anteriores de esa medida. Es una función exclusivamente de visualización y no tiene efectos en los resultados reales de la tabla dinámica.

Habitualmente, las sumas acumuladas se podrían mostrar para columnas duplicadas o para medidas en las que se ha seleccionado la opción de presentar los datos como un porcentaje de la columna, y en las que el último

valor es 100 %. Las sumas acumuladas se aplican a todos los totales. La suma acumulada de cada nivel de detalle se calcula por separado.

Los encabezados de columna no se ven afectados cuando se selecciona la opción de suma acumulada. Puede aplicar un formato al encabezado de columna si desea indicar que la opción de suma acumulada está habilitada.

Las siguientes reglas de uso se aplican a las sumas acumuladas:

- Las sumas acumuladas no son compatibles con la función RSUM de SQL (el efecto sería la suma acumulada de una suma acumulada).
- Todas las sumas acumuladas se restablecen en cada nueva sección. Una suma acumulada no se restablece ante un salto de la sección y continúa entre las secciones.
- Cuando una medida no aparece en una única columna o fila, la medida se suma de izquierda a derecha y de arriba a abajo. (La celda inferior derecha contendrá la suma total.) Las sumas acumuladas no se restablecen en cada fila o columna.
- No se admiten acumulados de máximos, mínimos y promedios.

Para mostrar una medida como una suma acumulada

- En el área Medidas, haga clic en el botón Más opciones de la fila o columna a acumular y seleccione la siguiente opción:

  Mostrar como suma acumulada

Mostrar el valor relativo de un elemento en tablas dinámicas

Puede convertir dinámicamente como porcentaje o índice las medidas almacenadas o calculadas de una tabla dinámica. De esa forma se muestra el valor relativo, comparado con el total, del elemento sin necesidad de crear un cálculo específico para él.

Por ejemplo, si va a utilizar una tabla dinámica para examinar las ventas por región, puede duplicar la medida de ventas y verla como un porcentaje del total. Así podrá ver las ventas reales y el porcentaje de ventas del que cada región informa.

Puede ver la medida como un porcentaje entre 0,00 y 100,00 o como un índice entre 0 y 1. Seleccione el método más adecuado.

Para mostrar un ítem como valor relativo en una tabla dinámica

1. En la vista de tabla dinámica, haga clic en el botón Más opciones para mostrar la columna como valor relativo.

   El siguiente paso es opcional. Cuando duplica la medida en la tabla dinámica, puede visualizar tanto el total de la medida como su valor relativo. Así no tendrá que agregar la columna dos veces en la ficha Criterios para mostrar el total y su valor relativo en la tabla dinámica.
2. Para duplicar la medida, seleccione Capa duplicada.

   La medida aparece una segunda vez con el mismo nombre en la tabla dinámica. Para cambiar el nombre de la medida, haga clic en Más opciones, seleccione Dar formato a encabezados y, después, escriba el nuevo nombre en el primer campo.
3. Haga clic en Más opciones y seleccione Mostrar datos como, seleccione Porcentaje de o Índice de y, a continuación, la opción de submenú adecuada.

   NOTA: la opción Mostrar datos como sólo está disponible para los ítems que sean medidas almacenadas o calculadas.

   Las opciones para Porcentaje de e Índice de son:

   - Columna
   - Fila

- Sección
- Página
- Columna principal
- Fila principal
- Capa (si selecciona capa, también debe seleccionar una columna del informe por la que agrupar los porcentajes.)

Usar cálculos en tablas dinámicas

Puede utilizar cálculos en tablas dinámicas para obtener distintas vistas de los datos. Los cálculos le permiten sustituir la regla de agregación predeterminada especificada en el sistema y, en los informes existentes, la regla de agregación seleccionada por el autor.

En la siguiente tabla se describen los cálculos que se pueden utilizar en las tablas dinámicas.

Cálculo	Descripción
Predeterminada	Aplica la regla de agregación predeterminada como se define en el repositorio de o como desee el autor original del informe.
Suma	Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.
Mínimo	Calcula el valor mínimo (valor numérico más bajo) de las filas del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.
Máximo	Calcula el valor máximo (valor numérico más alto) de las filas del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos.
Promedio	Calcula el promedio (media) de un elemento del conjunto de resultados. Utilícelo en los elementos que tengan valores numéricos. Los promedios de las tablas dinámicas se redondean al siguiente número entero.
Primera	Selecciona la primera ocurrencia de un elemento en el conjunto de resultados.
Última	Selecciona la última ocurrencia de un elemento en el conjunto de resultados.
Recuento	Calcula el número de filas del conjunto de resultados que tiene un valor no nulo. El elemento suele ser un nombre de columna, en cuyo caso se devuelve el número de filas de esa columna con valores no nulos.
Recuento distinto	Añade un procesamiento distinto al de la función COUNT. Eso significa que cada ocurrencia distinta del elemento se contabiliza una sola vez.
Fórmula	Abre una barra de herramientas que permite seleccionar operadores matemáticas para incluirlos en el cálculo.

Cálculo	Descripción
Agregación compleja del servidor	Esta configuración fuerza a Analytics Server a calcular y a determinar la regla de agregación, en lugar de la tabla dinámica. Envía una instrucción 'AGGREGATE(x by y)' que Analytics Server interpreta de la siguiente manera: Use la regla de agregación más apropiada para medir 'x' para obtenerlo al nivel 'y'.
Ninguna	No se aplica ningún cálculo.

Para obtener más información sobre las funciones SQL, consulte Uso de funciones de análisis (en la página 1138).

Generar cálculos en tablas dinámicas

Puede generar cálculos para elementos en las áreas de página, sección, fila y columna.

Para generar un cálculo para un elemento en una tabla dinámica

1. En el área Secciones o Filas, haga clic en el botón Más opciones de la medida en la que desea realizar un cálculo.
2. Seleccione la opción Nuevo elemento calculado.

   Aparece la ventana Elemento calculado.
3. Asigne un nombre al cálculo en el campo Etiqueta mostrada.
4. Para generar un cálculo distinto de una fórmula, seleccione una de las siguientes opciones:
   - Para generar un cálculo, seleccione la función que quiera de la lista desplegable Función y haga clic en uno o más elementos de la lista Valores para agregarlos al campo Seleccionados.
   - Si calcula el promedio de una columna utilizando un tipo numérico de entero, cambie la fórmula de la columna para que utilice un tipo numérico de doble (coma flotante). Por ejemplo, si la fórmula actual es x, cámbiela a CAST(x as double).

     NOTA: los promedios de las tablas dinámicas se redondean al siguiente número entero.
5. Para crear una fórmula, seleccione la función Personalizar fórmula en la lista desplegable Función e introduzca la fórmula en el campo Seleccionados.

   NOTA: una fórmula crea una agrupación personalizada dinámica en la tabla dinámica. Todas las medidas a las que se hace referencia en una fórmula deben pertenecer a la misma columna lógica y deben estar presentes en los resultados. Las fórmulas se pueden insertar en, o combinar con, otros cálculos.

   Los operadores matemáticos permanecen visibles. En la siguiente tabla se muestran los operadores.

Operador	Descripción
+	Signo más, para operaciones de suma en la fórmula.
-	Signo menos, para operaciones de resta en la fórmula.
*	Signo de multiplicación, para operaciones de multiplicación en la fórmula.
/	Signo de división, para realizar una división en la fórmula.
$	Signo de dólar para actuar en la posición de fila de un ítem en una fórmula.

Operador	Descripción
(	Paréntesis de apertura, para indicar el inicio de una operación de grupo en la fórmula.
)	Paréntesis de cierre, para indicar el final de una operación de grupo en la fórmula.

a En el campo Seleccionados, cree la fórmula escribiendo o haciendo clic en los nombres de medida y en los operadores para insertarlos en la fórmula.

b Utilice paréntesis donde sea necesario.

6 Cuando el cálculo haya terminado, haga clic en Aceptar.

Si se detecta algún error, aparecerá un mensaje. Corrija el error y vuelva a hacer clic en Finalizado.

Ejemplos de cálculos en tablas dinámicas

Para los ejemplos y explicaciones de esta sección se asume que tiene un conocimiento básico de SQL y de su sintaxis. Los ejemplos son hipotéticos. No se muestran todos los cálculos posibles.

Ejemplo 1. En este ejemplo se obtiene el valor de la medida actual, como ventas en dólares, de cada uno de los productos SoftDrinkA, SoftDrinkB y SoftDrinkC y totaliza el valor conjunto.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Es equivalente a seleccionar Sum en la lista desplegable Función y, a continuación, escribir o hacer clic en ‘SoftDrinkA’,‘SoftDrinkB’,‘SoftDrinkC’ para añadirlos al campo Función.

Ejemplo 2. En este ejemplo se obtiene el valor mínimo de la medida actual, como ventas en dólares, de SoftDrinkA o SoftDrinkB, cualquiera que sea el menor.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

En los ejemplos 1 y 2, todos los cálculos funcionales se realizan para cada elemento de la capa más externa, como la capa Producto. Por ejemplo, si Año y Producto están dispuestos en un eje, y uno de los cálculos precedentes se genera en la capa Producto, los resultados se calcularán por año.

Ejemplo 3. En este ejemplo se obtienen los valores de cada ítem de la capa más externa, como Año y Producto, y se totalizan.

```
sum(*)
```

Ejemplo 4. En este ejemplo se obtiene la medida actual, como ventas en dólares, de los ítems de la primera, segunda y tercera filas y se totalizan.

```
sum($1,$2,$3)
```

En lugar de especificar el nombre de un elemento, como SoftDrinkA, puede especificar $n o $-n, donde n es un número entero que indica la posición de la fila del elemento. Si especifica $n, la medida se toma de la fila n. Si especifica $-n, la medida se toma desde la fila n hasta la última fila.

Por ejemplo, para ventas en dólares, $1 obtiene la medida de la primera fila del conjunto de datos, y $-1 obtiene la medida desde la última fila del conjunto de datos.

Ejemplo 5. En este ejemplo se suman las ventas de SoftDrinkA, SoftDrinkB y SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Es equivalente al siguiente cálculo:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Ejemplo 6. En este ejemplo se suman las ventas de SoftDrinkA con las ventas de diet SoftDrinkA; a continuación, se suman las ventas de SoftDrinkB con las de diet SoftDrinkB; por último, se devuelve el mayor de los dos importes.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Mostrar resultados en vistas de indicador

Las vistas de indicador se utilizan para mostrar el rendimiento respecto a los objetivos. En la siguiente tabla se muestran los indicadores disponibles en la lista desplegable Indicador y se describen sus usos. El indicador predeterminado es el indicador de cuadrante.

Tipo de indicador	Descripción
Dial	Un indicador de reloj muestra los datos a través de una esfera con una o más agujas que cambian de posición para indicar si los datos se encuentran dentro de los límites predefinidos.
Barra horizontal Barra vertical	Un indicador de barra muestra los datos mediante una única barra que cambia de color para indicar si los datos están incluidos entre los límites predefinidos.
Semáforo	Un indicador de lámpara muestra los datos mediante un círculo que cambia de color para indicar si los datos están incluidos entre los límites predefinidos. Una serie de indicadores de lámpara resulta particularmente útil para las salidas de tipo de tarjetas de puntuación.

Subtipos de indicador

El tipo de indicador seleccionado determina qué subtipos de indicador están disponibles. El indicador de cuadrante no tiene subtipos. Los subtipos de indicador son los siguientes:

- Indicadores de barra: Relleno y Estilo LED. El subtipo predeterminado es Relleno.
- Indicadores de lámpara: 3 dimensiones (3D) y 2 dimensiones (2D). El subtipo predeterminado es 3D.

Tamaños de indicador

Los tamaños de indicador son pequeño, medio, grande y personalizado. El tamaño predeterminado es medio.

En el siguiente procedimiento se describe cómo editar una vista Indicador:

NOTA: si selecciona un tipo de indicador que es incompatible con los resultados, éstos no se mostrarán.

Para editar una vista Indicador

1. Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.
   Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).
2. En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista Indicador.
   Se abrirá el editor de la vista Indicador.
3. En el panel Diseño, arrastre los campos y suéltelos en las áreas de destino según sea necesario.
4. En el panel Configuración, defina los umbrales.
5. Haga clic en el icono Editar propiedades de indicador en la barra de herramientas.
6. En el cuadro de diálogo Propiedades de indicador, seleccione las opciones que desee.
   Puede especificar lo siguiente:

- Propiedades relacionadas con el lienzo de indicador, como la ubicación de la leyenda
- Propiedades que controlan la apariencia del indicador, como el ancho y la altura del indicador
- Propiedades para límites de indicador y marcas
- Propiedades que controlan la visualización de títulos, pies de página y etiquetas para el indicador o indicadores de un juego de indicadores

7 Cuando haya terminado de realizar cambios, haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades de indicador.

8 Haga clic en Finalizado para cerrar el editor de la vista Indicador.

9 Guarde el análisis.

Visualización de filtros aplicados a los resultados de análisis

Esta vista muestra los filtros que están activos para un informe. Para obtener más información sobre cómo agregar filtros a un informe, consulte Adición de filtros a columnas en datos analíticos (consulte Adición de filtros a columnas en análisis en la página 1062).

Para añadir o modificar una vista de filtros

1 En la ficha Resultados, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva vista de filtros, haga clic en Nueva vista y, a continuación, seleccione Filtros activos.
   - Para editar una vista de filtros existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de filtros.

   La vista de filtros aparecerá en el espacio de trabajo.

2 Cuando haya finalizado, haga clic en Aceptar.

3 Guarde el informe.

Añadir texto de marcado a los resultados

La vista de texto estático permite añadir o editar texto de marcado para que se muestre con los resultados. Puede añadir texto de marcado que contenga texto con formato, controles ActiveX o código de JavaScript, sonido, animación, logotipos especializados, etc. El texto de marcado puede contener cualquier elemento que admita el explorador utilizado.

En esta sección se proporciona el procedimiento para añadir o modificar una vista de texto estático y algunos ejemplos de texto estático. Si encuentra un ejemplo parecido a lo que quiere hacer, puede copiarlo y personalizarlo según sus necesidades.

Para agregar o modificar una vista de texto estático

1 En la ficha Resultados, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva vista de texto estático, haga clic en Nueva vista y seleccione Texto estático.
   - Para editar una vista de texto estático existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de texto estático.

   En el espacio de trabajo se mostrará la vista de texto estático.

2 Especifique el texto de marcado en el cuadro de texto.

   Para hacer que el texto aparezca en negrita, en cursiva o subrayado, haga clic en el botón adecuado para insertar las etiquetas HTML de inicio y de finalización y, a continuación, escriba el texto entre las etiquetas. O bien, seleccione primero el texto y, después, el botón de formato.

   NOTA: para incluir un salto de línea, utilice el botón Salto de línea. Al pulsar Intro no se obtienen varias líneas de texto.

En la siguiente tabla se describen varios ejemplos.

Ejemplo de vista de texto estático	Descripción y notas de uso

Texto HTML	Pegue o escriba el texto HTML (o el texto con formato adecuado) en el cuadro de texto. También puede hacer clic en los botones de etiquetas HTML. Según el formato del texto que escriba, pueden utilizarse etiquetas de marcado para controlar dicho formato. A continuación se indican algunos ejemplos de lo que puede hacer:
	■ Para establecer el tamaño y el color de la fuente:
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">Texto en rojo</FONT>`
	■ Para combinar etiquetas para efectos adicionales:
	`<B><FONT COLOR="red">Texto en rojo y negrita</FONT></B>`

Objeto ActiveX	El objeto ActiveX debe ser autónomo y compatible con el explorador utilizado. Pegue o escriba el objeto en la ventana Texto HTML, asegurándose de incluir las etiquetas de inicio y de finalización <object...> y </object>.
JavaScript o VBScript	El guión debe ser autónomo y compatible con el explorador utilizado. Pegue o escriba el guión en el cuadro de texto, asegurándose de incluir las etiquetas de inicio y de finalización <script> y </script>.

Audio	Asegúrese de que conoce la ubicación del clip de audio. Si el clip de audio se va a utilizar en un entorno compartido, debe estar ubicado en una unidad de red a la que puedan acceder todos los usuarios.
	Utilice la etiqueta HTML <EMBED> para añadir audio, con este formato:
	`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	donde:
	■ *"audio"* indica la ubicación y el nombre del clip de audio.
	Para agregar un clip de audio ubicado en el disco duro, éste es un ejemplo de HTML:
	`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	Para agregar el mismo clip de audio desde una ubicación compartida en el servidor web, éste es un ejemplo de HTML:
	`<EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`

Ejemplo de vista de texto estático	Descripción y notas de uso

Imagen de fondo	En el ejemplo siguiente se utiliza JavaScript.
	Asegúrese de que conoce la ubicación de la imagen que desea utilizar como fondo. Si la imagen se va a utilizar en un entorno compartido, debe estar ubicada en una unidad de red o un sitio Web al que puedan acceder todos los usuarios.
	Si la imagen está ubicada en una carpeta compartida de archivos de cuadro de mandos, éste es un ejemplo de HTML:
	`<script language="javascript">`
	`document.body.background = "http://`
	`ourwebserver.company.com/`
	`graphics/"NameOfGraphic";</script>`
	donde:
	■ *NameOfGraphic* es el nombre del archivo que se va a utilizar, como bricks.gif o sand.jpg.

1. Para aplicar el formato estético a la fuente utilizada en la vista de texto estático, haga clic en el botón Dar formato a vista.
2. Para importar el formato de fuente de una vista guardada anteriormente, haga clic en el botón Importar formato de otro análisis y acceda a la vista guardada.

   Nota: puede importar formato de informes que tengan formatos del Paso 2 (Crear diseños). Los formatos del Paso 1 (Definir criterios) no se pueden importar.
3. Cuando termine, haga clic en Aceptar.
4. Guarde el informe.

Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda

Utilice la vista de leyenda para documentar el significado de los formatos especiales utilizados en los informes, como el significado de los colores personalizados aplicados a los indicadores.

Por ejemplo, puede utilizar un formato condicional en un informe para mostrar los elementos críticos en color rojo y los elementos que necesitan atención en color amarillo. Puede añadir una leyenda con texto que describa el significado de los colores y títulos que resumen la acción adecuada. Puede utilizar el formato estético para hacer que los colores de fondo del texto coincidan con los colores del informe condicional.

Para agregar o modificar una vista de leyenda

1. En la ficha Resultados, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva vista de leyenda, haga clic en Nueva vista y seleccione Leyenda.
   - Para editar una vista de leyenda existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista de leyenda.

   La vista de leyenda aparece en el espacio de trabajo.
2. En el campo Títulos, seleccione la ubicación en la que desea que se muestre el título.

   Las opciones son Derecha, Izquierda o Ninguno. Si no desea que aparezca ningún título, seleccione Ninguno.
3. En el campo Ítems de leyenda por fila, seleccione el número de ítems de leyenda que desea para cada fila.
4. (Opcional) Escriba un título para la leyenda, como Leyenda.
5. En el primer cuadro de texto Título, escriba el significado de la condición, como Necesita atención inmediata.

6 En el primer cuadro de texto Texto de ejemplo, escriba la primera condición que desea documentar, como Crítico.

   Puede utilizar el cuadro de diálogo Formato común para establecer el color de fondo, como rojo. La introducción de texto es opcional. Si lo desea, puede especificar un color de fondo.

7 Para agregar otro título, haga clic en el botón Agregar ítem.

8 Cuando termine de agregar títulos, haga clic en Aceptar.

9 Guarde el informe.

Otorgar permiso a los usuarios para cambiar columnas en análisis (vista Selector de columnas)

Utilice la vista Selector de columnas para permitir a los usuarios seleccionar las columnas de forma dinámica y poder cambiar los datos que aparecen en un análisis. Un *selector de columnas* es una lista desplegables que contiene columnas preseleccionadas. En una vista Selector de columnas puede adjuntar un selector de columnas a cada columna en un análisis y varias columnas (atributos) a cada selector.

Para editar una vista Selector de columnas

1 Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

   Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).

2 En la ficha Resultados del análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista del selector de columnas.

   Se abrirá el editor de la vista Selector de columnas.

3 Seleccione la casilla de verificación Incluir selector en la que desee que aparezca un selector de columnas.

4 Para adjuntar un nuevo atributo a un selector de columnas:

   a Seleccione la columna a la que desea adjuntar el atributo.

   b En el panel Áreas temáticas, haga doble clic en el nombre del campo del atributo

   NOTA: Al adjuntar atributos a un selector de columnas de este modo, las columnas de atributos no se añaden al análisis en la ficha Criterios. En su lugar, cuando se muestra esta ficha, se puede ver que la columna se denomina ahora como un grupo de columnas y se muestra también la columna por defecto para la lista. Dicha columna será aquélla en la que se crea la lista desplegable.

5 Introduzca una etiqueta para cada selector.

   NOTA: si no introduce una etiqueta, los usuarios que vean los resultados no verán una etiqueta en el selector.

6 En la barra de herramientas, en el campo Posición de la etiqueta, seleccione una posición para las etiquetas.

7 Si desea que los resultados se actualicen en cuanto el usuario seleccione cualquier nueva opción en una columna, en la barra de herramientas seleccione la casilla de verificación Actualizar automáticamente cuando se seleccione una nueva columna. Si no se activa esta casilla de verificación, los usuarios verán un botón Aceptar situado junto a los selectores de columnas y deben hacer clic en Aceptar para ver los nuevos resultados.

8 Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Finalizado para cerrar el editor de la vista Selector de columnas.

9 Guarde el análisis.

Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas

Utilice la vista Selector de vistas para seleccionar una vista específica de resultados entre las vistas guardadas. Cuando se coloca en un informe, el selector de vistas aparece como una lista desplegable para que los usuarios seleccionen la vista de resultados específica que deseen ver.

Para agregar o modificar una vista de selector de vistas

1. En la ficha Resultados, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva vista de selector, haga clic en Nueva vista, seleccione Avanzada y, a continuación, Selector de vistas.
   - Para editar una vista en el selector de vistas existente, haga clic en el botón Editar vista del selector de vistas.

   En el espacio de trabajo se mostrará la vista Selector de vistas.
2. (Opcional) Escriba un título para el selector de vistas e indique dónde debe aparecer el título en relación con el selector de vistas.
3. Realice las selecciones que desee incluir en el selector de vistas:
   - Seleccione las vistas en el cuadro Vistas disponibles y desplácese al cuadro Vistas incluidas.
   - En el cuadro de vistas incluidas, haga clic en el botón Cambiar nombre para cambiarle el nombre a una vista seleccionada.

   NOTA: en la vista Ninguno se muestra sólo el selector.
4. Active la casilla de verificación Mostrar resultados para ver una presentación preliminar de la vista Selector de vistas.
5. Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.
6. Para mover o editar la vista Selector de vistas (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:
   - Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
   - Para dar formato al aspecto de la vista del selector de vistas, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.

     Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
   - Para editar una vista en el selector de vistas, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
   - Para eliminar una vista en el selector de vistas, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.
7. Cuando realice los cambios, guarde el informe.

Cómo mostrar los resultados en vistas de embudo

La vista Embudo muestra los resultados en una gráfica tridimensional que representa los valores objetivo, los valores reales y los niveles por color. Generalmente, las vistas de embudo se utilizan para representar gráficamente los datos relacionados con las etapas del proceso, como la cantidad de ingresos potenciales mostrados para cada etapa de ventas.

Las vistas de embudo son perfectas para mostrar los datos reales en comparación con los objetivo si se sabe que van a disminuir (o aumentar) los datos objetivo de forma significativa por etapa, como un pipeline de ventas. Puede hacer clic en una de las áreas coloreadas para profundizar hasta información más detallada.

En las vistas de embudo, los umbrales indican el porcentaje del valor objetivo y los colores proporcionan información visual de cada etapa. De forma predeterminada, la vista Embudo muestra lo siguiente:

- Todas las etapas en las que el valor real caiga por debajo del umbral mínimo aparecen en color rojo.

- Todas las etapas en las que el valor real caiga por debajo del umbral máximo aparecen en color amarillo.
- Todas las etapas en las que el valor real sea mayor que el umbral máximo aparecen en color verde.

Puede cambiar los colores si lo desea.

En la siguiente tabla se describen los tipos de vistas de embudo que hay disponibles. El estilo de cada tipo puede ser de relleno sólido o degradado.

Diseño	Descripción
Estándar	Una vista Embudo estándar utiliza una forma estándar con anchos de etapa iguales.
No estándar	Una vista Embudo no estándar utiliza una forma estándar con anchos de etapa desiguales.
Solo última etapa	Una vista Embudo de solo última etapa utiliza una forma estándar con anchos de etapa iguales. Es similar a una vista Embudo estándar, excepto que el valor objetivo de cada etapa anterior a la última se calcula a partir del valor objetivo de la última etapa y una constante llamada factor objetivo.

En el siguiente procedimiento se describe cómo editar una vista Embudo.

Para editar una vista Embudo

1. Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

   Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).
2. En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista Embudo.

   Se abrirá el editor de la vista Embudo.
3. En el panel Diseño, arrastre y suelte las columnas en las áreas de destino según sea necesario.
4. En el panel Configuración, defina los umbrales.

   Los umbrales indican un porcentaje del valor objetivo. Puede especificar umbrales personalizados en porcentajes o utilizar umbrales dinámicos También puede cambiar los colores que se utilizan para cada etapa.
5. Haga clic en el icono Editar propiedades de gráfico en la barra de herramientas.
6. En el cuadro de diálogo Propiedades de la gráfica, seleccione las opciones que desee.

   Puede especificar lo siguiente:
   - Las propiedades relacionadas con el lienzo de gráfico, como la anchura, la altura y la ubicación de la leyenda
   - Las propiedades que controlan la apariencia del gráfico, como el estilo
   - Propiedades que controlan la visualización de títulos y etiquetas del gráfico
7. Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades de la gráfica.
8. Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Finalizado para cerrar el editor de la vista Embudo.
9. Guarde el análisis.

Añadir texto narrativo a los resultados

Utilice la vista de texto narrativo para añadir uno o más párrafos de texto para que aparezcan con los informes. El texto narrativo es útil para proporcionar información relativa a contexto, texto explicativo o descripciones ampliadas. Puede llevar a cabo las siguientes acciones en el texto narrativo:

- Escriba una frase con marcadores de posición para cada columna de los resultados.
- Especifique cómo se deben separar las filas.
- Utilice los botones de formato para poner el texto en negrita, cursiva o subrayado e introducir saltos de línea.
- Aplíqueles formato estético a las fuentes utilizadas en la vista histórica o importe el formato de fuente de una vista guardada anteriormente.

Ejemplo de uso de la vista de texto narrativo

Un usuario crea un informe que devuelve el nombre de región en la segunda columna, como parte del conjunto de resultados. El usuario desea que la vista histórica aparezca como se muestra en el siguiente ejemplo, con texto introductorio y cada región incluida como nueva línea:

Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son:

Región Este

Región Oeste

En la siguiente tabla se enumeran y describen las entradas de la vista histórica del usuario.

Campo	Entrada	Explicación
Prefijo	[b] Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son:[/b] [br][br]	La entrada prefija la histórica con texto. Al texto se le aplica formato para que aparezca en negrita y a continuación se incluyen dos saltos de línea. El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Prefijo y hace clic en el botón de negrita (**B**) para introducir las etiquetas de inicio y cierre de texto en negrita. El usuario escribe el siguiente texto entre las etiquetas: Este informe le muestra las ventas por región. Las regiones son: A continuación, el usuario hace clic en el botón Salto de línea dos veces.
Histórica	@2	La entrada incluye los resultados de la segunda columna (el nombre de región) en el texto descriptivo. El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Histórica y escribe los caracteres @2.
Separador de filas	[br]	La entrada inicia la fila del texto narrativo en una nueva línea. El usuario coloca el cursor en el cuadro de texto Separador de fila y hace clic en el botón Salto de línea dos veces.
Sufijo	[br][b] Informe Fin de	La entrada adjunta texto a la histórica, de la misma forma que el prefijo.

Campo	Entrada	Explicación
	ventas por región[/b]	

Caracteres reservados de la vista histórica

En la vista histórica, los siguientes caracteres son caracteres reservados:

@ (un símbolo, a menos que se utilice como marcador de columna en el cuadro de texto Histórica)

[(corchete izquierdo)

] (corchete derecho)

‘ (comilla simple)

\ (barra diagonal inversa)

NOTA: si desea incluir un carácter reservado, sitúe un carácter de barra invertida delante (\) para realizar el escape. Por ejemplo, para incluir un carácter de barra invertida en el texto narrativo, escriba \\.

Adición o modificación de vistas históricas

El siguiente procedimiento proporciona los pasos para editar una vista histórica.

Utilice los botones de formato de los cuadros de texto Prefijo, Histórica y Sufijo para poner el texto en negrita, cursiva o subrayado.

NOTA: para incluir un salto de línea, utilice el botón Salto de línea. Al pulsar Intro no se obtienen varias líneas de texto.

Para añadir o modificar una vista histórica

1. En la ficha Resultados, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una nueva vista descriptiva, haga clic en Nueva vista, seleccione Avanzado y, a continuación, seleccione Descripción.
   - Para editar una vista histórica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.

   En el espacio de trabajo se mostrarán las opciones y la configuración de la vista histórica.
2. Introduzca las selecciones de los campos del espacio de trabajo.

   En la tabla siguiente se describen los campos.

Campo de espacio de trabajo de la vista Histórica	Comentarios
Prefijo	Especifica el encabezado de la histórica. Este texto aparece al principio de la histórica.
Histórica	Indica el texto narrativo que aparece para cada fila de los resultados. Utilice @n para incluir los resultados de la columna indicada en la histórica. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna en la histórica y @3 inserta los resultados de la tercera columna.
Separador de filas	Especifica una etiqueta de separador de fila. Para utilizar un separador distinto al valor predeterminado del formato, introduzca el separador de fila deseado en el cuadro de texto Separador de fila.

Campo de espacio de trabajo de la vista Histórica	Comentarios
Sufijo	Especifica el pie de página de la histórica. Este texto aparece al final de la histórica.

3 Para aplicar el formato estético a la fuente utilizada en la vista histórica, haga clic en el botón Formato de vista.

4 Para importar el formato de fuente de una vista guardada anteriormente, haga clic en el botón Importar formato de otro análisis y acceda a la vista guardada.

Nota: puede importar formato de informes que tengan formatos del Paso 2 (Crear diseños). Los formatos del Paso 1 (Definir criterios) no se pueden importar.

5 Para ver una vista previa de la vista histórica, active la casilla de verificación Mostrar resultados.

6 Haga clic en Aceptar para volver a la página Vistas de diseño.

7 Para mover o editar la vista histórica (y otras vistas, según sea necesario) en la página, realice las siguientes acciones:

- Para mover la vista a una ubicación diferente en la página, arrastre la vista y suéltela en la nueva ubicación.
- Para formatear la apariencia de la vista histórica, haga clic en el botón Dar formato a vista de la vista.

  Puede especificar las opciones de formato adicional, fondo, borde y celda (anchura, altura, sangrado, margen derecho, margen superior y margen inferior).
- Para editar una vista histórica existente, haga clic en el botón Editar vista de la vista.
- Para eliminar una vista histórica, haga clic en el botón Eliminar vista de la vista.

8 Cuando realice los cambios, guarde el informe.

Cómo mostrar los resultados en vistas de teletipo

Una vista Teletipo muestra los resultados de un informe como una marquesina (moviendo los resultados que se desplazan por la página). Puede personalizar el tamaño del área de desplazamiento, la velocidad y la dirección en que se desplazan los resultados y otros valores de visualización.

NOTA: Si su explorador Web no admite texto en movimiento, el resultado se seguirá mostrando igualmente pero no se desplazará por la página.

Para editar una vista Teletipo

1 Si la vista todavía no está en el diseño compuesto, agréguela.

Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).

2 En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista Teletipo.

Se abrirá el editor de la vista Teletipo.

3 Para generar valores predeterminados para los campos utilizados con mayor frecuencia, haga clic en Plantilla de ejemplo.

ADVERTENCIA: Si hace clic en el botón Plantilla de ejemplo después de introducir valores en otros campos, dichos valores se borrarán.

4 Para borrar todos los campos, haga clic en Borrar campos.

NOTA: Después de borrar todos los campos, puede hacer clic en Plantilla de ejemplo para restaurar los valores predeterminados de los campos más habituales.

5 Seleccione las opciones de los campos del espacio de trabajo.

En la tabla siguiente se describen los campos.

Campo de espacio de trabajo de la vista Teletipo	Descripción
Comportamiento	Especifica cómo se mueven los resultados en el teletipo: **Desplazar.** Los resultados se inician ocultos, desplácese por la página y salga antes de repetir. **Presentación.** Los resultados se inician ocultos, desplácese por la página y deténgase una vez alcance la otra parte. **Alternativo.** Los resultados se devuelven en todas direcciones dentro de la marquesina.
Dirección	Especifica la dirección en que se desplazan los resultados en el teletipo (Izquierda, Derecha, Abajo o Arriba).
Ancho	Especifica el ancho del teletipo, ya sea en píxeles o como porcentaje del ancho de página. Por ejemplo, un valor 200 indica un ancho de 200 píxeles y un valor del 25% indica un ancho de un cuarto de la página.
Altura	Especifica el altura del teletipo, ya sea en píxeles o como porcentaje de la altura de página. Por ejemplo, un valor 200 indica una altura de 200 píxeles y un valor del 25% indica una altura de un cuarto de la página.
Texto de inicio	Especifica cualquier texto opcional que aparece al principio de cada nuevo trazado de los resultados. Puede utilizar HTML para aplicar formato al texto.
Formato de fila	Especifica el HTML que se va a utilizar en el formato de las filas de los resultados. Para incluir los resultados de una columna indicada, utilice @n. Por ejemplo, @1 inserta los resultados de la primera columna y @3 inserta los resultados de la tercera columna.
Separador de filas	Especifica el carácter que separa una fila de otra.
Separador de columnas	Especifica el carácter que separa una columna de otra. Se utiliza si el formato de fila está vacío, lo que da como resultado que se muestren todas las columnas.
Texto de finalización	Especifica cualquier texto opcional que aparece al final de cada nuevo trazado de los resultados. Puede utilizar HTML para aplicar formato al texto.

NOTA: algunos de estos campos se rellenan previamente con HTML, que proporciona el formato inicial. Tenga cuidado al editar este texto, ya que el HTML original sigue siendo válido. Si elimina el HTML de uno de los campos, debe quitarlo también del resto, si no, el teletipo no funcionará correctamente.

6 Para especificar opciones adicionales, realice las siguientes acciones:

a Haga clic en Avanzado.

Aparece el cuadro de diálogo de opciones de teletipos adicionales.

b Realice su selección de las opciones avanzadas y haga clic en Aceptar.

En la tabla siguiente se describen las opciones avanzadas.

Opciones avanzadas del espacio de trabajo de la vista Teletipo	Descripción
Nº bucles	Especifica el número de veces que se desplazarán los resultados. El valor predeterminado es un número infinito de veces. Debe especificar un número entero.
Cantidad de desplazamiento	Establece el número de píxeles entre los nuevos trazados sucesivos de los resultados. Los valores mayores provocan un desplazamiento menos suave y más rápido.
Retraso de desplazamiento	Especifica el número de milisegundos entre los nuevos trazados sucesivos de los resultados. Los valores mayores provocan un desplazamiento más lento.
Color de fondo	Especifica el color que se va a utilizar como fondo. En función de lo que admita el explorador, puede introducir un nombre de color, como amarillo o azul, o utilizar el formato hexadecimal de 6 dígitos, como #AFEEEE para el turquesa claro. (Puede omitir el carácter de símbolo numérico del formato hexadecimal.)
Atributos adicionales de marquesina	Especifica otras opciones de marquesina que puede admitir el explorador, como ALIGN="top | middle | bottom” para eliminar el teletipo en la parte superior, media o inferior del texto que lo rodea. También puede añadir HTML para personalizar más el aspecto del teletipo.

7 Cuando termine de realizar cambios, haga clic en Finalizado para cerrar el editor de la vista Teletipo.

8 Guarde el análisis.

Especificación de interacciones con el botón derecho para usuarios

Puede especificar qué opciones estarán disponibles en el menú que se abre cuando el usuario hace clic con el botón derecho en algunas vistas de un análisis. Por ejemplo, puede especificar que las opciones de menú estén disponibles para permitir al usuario mover, incluir o excluir columnas.

Las interacciones con el botón derecho permiten a los usuarios personalizar el análisis para que muestre los datos que más les interesen. Si el análisis es parte de un cuadro de mandos, los usuarios pueden guardar su versión personalizada del análisis para no tener que personalizarlo cada vez que visualizan el cuadro de mandos.

Los siguientes tipos de interacciones con el botón derecho se pueden activar para un análisis:

- **Profundizar.** Permite a los usuarios profundizar en los datos cuando esa no es la interacción principal de una columna en particular.
- **Mover columnas.** Permite a los usuarios mover columnas para cambiar su orden o moverlas a secciones o peticiones de tablas.
- **Ordenar columnas.** Permite a los usuarios ordenar los datos en columnas.
- **Agregar o eliminar valores.** Permite a los usuarios conservar o eliminar solo algunos datos.
- **Crear, editar o eliminar grupos.** Permite a los usuarios crear grupos seleccionando los valores de columnas que desean que formen parte del grupo.
- **Crear, editar o eliminar valores calculados.** Permite a los usuarios crear ítems calculados seleccionando los valores de columnas que desean que formen parte de un grupo y, a continuación, seleccionando la fórmula para el ítem calculado.
- **Mostrar u ocultar subtotales.** Permite a los usuarios crear subtotales después de cada registro o agregar el total general.
- **Mostrar u ocultar una suma acumulada.** Permite a los usuarios mostrar y ocultar una suma acumulada. En una suma acumulada, cada celda consecutiva de una medida muestra el total de todas las celdas anteriores a ella.
- **Incluir o excluir columnas.** Permite a los usuarios incluir o excluir columnas.

Las interacciones con el botón derecho se aplican en las vistas Tabla dinámica, Tabla, Gráfico de rectángulos y Trellis en el tiempo de ejecución. No están disponibles todas las interacciones con el botón derecho para todos los tipos de vistas en tiempo de ejecución.

NOTA: Las interacciones con el botón derecho compatibles con una vista siempre están disponibles en el editor de análisis. Sin embargo, en el tiempo de ejecución y cuando realice una previsualización del análisis, solo estarán disponibles las interacciones con el botón derecho que haya activado.

Para especificar las interacciones con el botón derecho que estarán disponibles para los usuarios

1. En la ficha Resultados o en la ficha Criterios del editor de análisis, haga clic en el icono Propiedades del editor de análisis, situado en la barra de herramientas
2. En el cuadro de diálogo Propiedades de análisis, haga clic en la ficha Interacciones.
3. Realice las selecciones adecuadas y, a continuación, haga clic en Aceptar.
4. Guarde el análisis.

Enlace de la vista maestra y la de detalles

Puede establecer una relación entre dos o más vistas para que una, denominada vista maestra, dirija los cambios de datos de una o varias vistas, llamadas vistas de detalles. Una vista se convierte en vista maestra al configurar la interacción de una columna en la vista para enviar los eventos maestro-detalle en los canales designados. Esta columna es la columna maestra. Al hacer clic sobre la columna maestra en la vista maestra, la definición de la celda (o ítem) en la que se ha hecho clic pasa a través de un canal a la vista de detalles. Este evento se conoce como un evento maestro-detalle.

Una vista de detalles es aquella que recibe y responde a los eventos maestro-detalle enviados por la vista maestra a través de un canal específico. Una vista de detalles incluye una o más columnas cuyos valores cambian directamente por la información transmitida por un evento maestro-detalle. Estas son las columnas de detalles.

Cuando un evento maestro-detalle se envía a una vista de detalles, la información del evento se revisa con el fin de determinar qué columna de esta información coincide con la columna de detalles. Cuando se detecta una coincidencia, la columna de detalles se actualiza con los valores de la columna maestra y, a continuación, se refresca la vista de detalles completa.

Los siguientes tipos de vistas se pueden configurar como vistas maestras o vistas de detalles:

- Canalización
- Indicador
- Gráfico
- Tabla dinámica
- Tabla
- Gráfico de Trellis (solo los bordes externos, no las visualizaciones internas)

Tenga en cuenta las siguientes consideraciones al configurar las vistas maestras y de detalles:

- Una vista de detalles puede recibir eventos maestro-detalle de varias vistas maestras.
- Una vista de detalles no puede actuar como vista maestra de otra vista.
- La vista maestra y la vista de detalles pueden estar en diferentes análisis o en el mismo.
- Debe utilizar el mismo canal para la vista maestra y la vista de detalles en una relación maestro-detalle.
- Cualquier tipo de columna (de atributo o medida) puede ser una columna maestra. Sin embargo, una columna que está en el área de destino de petición de datos o secciones de la vista maestra no puede ser una columna maestra. La columna maestra se debe colocar en el cuerpo de la vista.
- Una columna de detalles debe:
  - Coincidir con una columna de la vista maestra.
  - Estar en el área de destino de peticiones de datos, o bien, en el área de destino de secciones de la vista de detalles, en función del tipo de vista. Para las vistas de tabla y tabla dinámica, debe estar en el área de destino de peticiones de datos. Para las vistas Gráficos e Indicadores, puede estar tanto en el área de destino de peticiones de datos como en la de secciones.

En el siguiente procedimiento se describe cómo configurar una vista maestra.

Para configurar una vista maestra

1. En la ficha Criterios del editor de análisis, en el menú desplegable de la columna que desea establecer como columna maestra, seleccione Propiedades de columna.
2. En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, haga clic en la ficha Interacción.
3. En el campo Interacción principal, en la sección Valor, seleccione Enviar eventos de maestro-detalle.
4. En el campo Especificar canal, introduzca un nombre de canal a través del cual la vista maestra enviará los eventos maestro-detalle. Puede utilizar cualquier nombre que considere adecuado como, por ejemplo, Canal de análisis de ventas, Canal1 o canal1.
5. Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades de columna.
6. Haga clic en la ficha Resultados en el editor de análisis y, a continuación, agregue la vista que desea utilizar como vista maestra.

   La vista maestra debe incluir la columna maestra.
7. Guarde el análisis.

En el siguiente procedimiento se describe cómo enlazar una vista de detalles a una vista maestra.

Para enlazar una vista de detalles a una vista maestra

1. Edite la vista que desee establecer como la vista de detalles.

   NOTA: La vista de detalles puede estar en el mismo análisis que la vista maestra, o en uno diferente.
2. En el editor de vistas, en la barra de herramientas, haga clic en el icono para editar las propiedades de la vista.

   Por ejemplo, en la vista Tabla, haga clic en el icono Propiedades de la vista de tabla
3. En el cuadro de diálogo de las propiedades para la vista, seleccione la casilla de verificación Maestro-Detalle.

SUGERENCIA: La casilla de verificación Maestro-Detalle aparece en la ficha General del cuadro de diálogo Propiedades de indicador, en la ficha General del cuadro de diálogo Propiedades de gráfico y en la ficha Estilo del cuadro de diálogo Propiedades de tabla.

4 En el campo Canales de eventos, introduzca el nombre del canal en el que la vista de detalles recibirá los eventos maestro-detalle.

   El campo Canales de eventos solo se activa si selecciona la casilla de verificación Recibir eventos de maestro-detalle. Utilice este campo para introducir uno o varios canales en los que la vista de detalles va a recibir eventos de maestro-detalle emitidos por una o varias vistas maestras. El nombre del canal distingue mayúsculas y minúsculas, y debe coincidir exactamente con el nombre del canal especificado en la vista maestra. Separe los nombres de los canales con comas; por ejemplo: canal a, canal b.

5 Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo de las propiedades.

6 En el panel de diseño, arrastre la columna (o columnas) que van a ser la columna (o columnas) de detalles al área de destino de peticiones de datos o secciones, de la siguiente manera:

   - Si la vista de detalles es una vista Tabla o Tabla dinámica, arrastre la columna o columnas al área de destino de peticiones de datos.
   - Si la vista de detalles es una vista Gráfico o Indicador, arrastre la columna o columnas al área de destino de peticiones de datos o secciones que desee, a menos que la vista Gráfico o Indicador tengan una columna en el área de destino de peticiones de datos. A continuación, debe arrastrar la columna o columnas al área de destino de peticiones de datos.

   NOTA: Debe arrastrar y soltar todas las columnas de detalles en el mismo área de destino. No puede haber unas en el área de destino de peticiones de datos y otras en el área de destino de secciones.

7 Haga clic en Terminado.

8 Guarde el análisis.

Creación de grupos e ítems calculados

Puede crear nuevos valores de columnas utilizando grupos e ítems calculados. Un *grupo* en datos analíticos es una lista estática de valores de columnas seleccionados por usted, o una lista estática o dinámica que se ha generado debido a los pasos de selección. Un grupo está representado como un valor de columna. Todos los valores que componen el grupo deben ser de la misma columna. Los grupos siempre aparecen en la parte inferior de la lista de columnas en el orden en el que se agregaron. Los grupos pueden contener valores de columnas u otros grupos. Puede crear un grupo personalizado y agregarlo a una columna de una vista.

Un *ítem calculado* es un cálculo entre valores de columnas que se representa como un único valor. Puede utilizar un ítem calculado para sustituir la regla de agregación predeterminada, que se especifica en el repositorio, y la regla de agregación seleccionada por el creador del análisis (para los análisis existentes). Puede definir un ítem calculado mediante una fórmula personalizada (que es el método predeterminado), o mediante la combinación de los valores de columna seleccionados con una función, por ejemplo, SUM.

Al crear un grupo de ítems calculados, se crea automáticamente un paso de selección. Para obtener más información sobre los pasos de selección, consulte Creación de pasos de selección (en la página 1130).

Puede guardar los grupos y los ítems calculados que cree en la carpeta del área temática relevante del catálogo para poder volver a utilizarlos.

En el procedimiento siguiente se explica cómo crear un grupo o un ítem calculado para un editor de vistas.

Para crear un grupo o un ítem calculado

1 En la ficha Resultados del editor de análisis, haga clic en el icono Editar vista de la vista en la que desea crear un grupo o un ítem calculado.

2 En el editor de vistas, haga clic en el icono Nuevo grupo o Nuevo ítem calculado en la barra de herramientas.

NOTA: También puede crear un grupo o un ítem calculado desde el panel de los pasos de selección. Para obtener más información, consulte Creación de pasos de selección (en la página 1130).

3. En el cuadro de diálogo Nuevo grupo o Nuevo ítem calculado, especifique los detalles del grupo o ítem calculado.
4. Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo.
5. Haga clic en Terminado para volver al diseño compuesto.
6. Si desea guardar el grupo o ítem calculado en el catálogo, haga lo siguiente:
   a. En el panel Pasos de selección, haga clic en el enlace del ítem que desea guardar.
   b. Seleccione la opción de guardar el ítem.
   c. En el cuadro de diálogo Guardar como, busque la carpeta en la que desea guardar el ítem.
   d. Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo.

Creación de medidas calculadas

Una *medida calculada* en datos analíticos es una medida que deriva de otras medidas y se crea con una fórmula. Puede crear medidas calculadas que se aplican a todas las vistas que contengan medidas calculadas en un diseño compuesto. También puede crearlas para vistas individuales que contengan columnas.

Para crear una medida calculada

1. En la ficha de resultados del editor de análisis, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear una medida calculada para todas las vistas que contengan columnas en un diseño compuesto, haga clic en el botón Nueva medida calculada en la barra de herramientas.
   - Para crear una medida calculada para una sola vista de datos, haga clic en el icono Editar vista de dicha vista y, a continuación, haga clic en el icono Nueva medida calculada en la barra de herramientas del editor de vistas.
2. En el cuadro de diálogo Nueva medida calculada, especifique los detalles de la medida calculada.
3. Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo.

NOTA: No puede editar una medida calculada existente directamente desde la ficha de resultados del editor de análisis. Sin embargo, puede editar una medida calculada en la ficha Criterios, utilizando las opciones de la lista desplegable del campo de dicha medida.

Creación de pasos de selección

Los pasos de selección, junto con los grupos y los ítems calculados, le permiten limitar, manipular o agregar los resultados que se muestran en un análisis. A diferencia de los filtros, que se aplican antes de agregar una consulta y, por tanto, afectan a la consulta y a los valores resultantes de las medidas, los pasos de selección se aplican después de agregar la consulta y solo afectan a los a los valores de columna mostrados, en lugar de a todos los valores de agregación resultantes.

Al agregar una columna a un análisis, se crea un paso de selección automáticamente para comenzar con todos los valores de las columnas, a menos que agregue de forma explícita valores específicos. Los pasos de selección también se crean de forma automática al agregar columnas al análisis en la ficha Resultados.

También puede crear pasos de selección para un análisis en el panel Pasos de selección en la ficha Resultados. Para los pasos de selección, puede definir grupos e ítems calculados, para agrupar y definir las agregaciones personalizadas para los valores de columna que haya seleccionado.

NOTA: Solo puede crear los pasos de selección para las columnas de dimensión. No puede crear pasos de selección para las columnas de medida.

Si activa ciertas interacciones con el botón derecho para un análisis, los usuarios que ejecuten el análisis también podrán definir y aplicar sus propios pasos de selección al análisis en el tiempo de ejecución, ya sea manteniendo, agregando o eliminando valores de columnas, así como agregando ítems o grupos calculados personalizados. Para obtener información sobre cómo activar las interacciones con el botón derecho, consulte Especificación de interacciones con el botón derecho para usuarios (en la página 1126).

El procedimiento siguiente describe cómo crear pasos de selección en la ficha Resultados del editor de análisis.

Para crear pasos de selección

1. En la ficha Resultados del editor de análisis, si el panel Pasos de selección no está visible, haga clic en el icono Mostrar pasos de selección del panel en la barra de herramientas.
2. Si el panel Pasos de selección está contraído, expándalo.
3. En los pasos para la columna, haga clic en el enlace Luego, nuevo paso.
4. En el menú, seleccione la opción para el tipo de paso que desea crear y, a continuación, especifique los detalles en el cuadro de diálogo que se abre.

   SUGERENCIA: Si ya se ha creado y guardado un grupo o un ítem calculado adecuado en el catálogo o en una carpeta a la que tenga acceso, puede seleccionar dicho grupo o ítem calculado para el paso.
5. Cuando haya finalizado, haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo.
6. Para mostrar los pasos de selección en el análisis, agregue una vista Pasos de selección para ver el diseño compuesto.

   Para obtener instrucciones sobre cómo agregar vistas, consulte Adición y edición de vistas (en la página 1092).
7. Guarde el análisis.

Creación de mensajes personalizados para la ausencia de datos en análisis

Si un análisis no devuelve ningún dato, se mostrará el mensaje por defecto. En lugar del mensaje predeterminado, puede crear un mensaje personalizado que se utilice para el análisis.

Para crear un mensaje personalizado para la ausencia de datos en un análisis

1. En la ficha Resultados o en la ficha Criterios del editor de análisis, haga clic en el icono Propiedades del editor de análisis, situado en la barra de herramientas
2. En el cuadro de diálogo Propiedades de análisis, haga clic en la ficha Visualización de resultados.
3. En el campo de la configuración Sin resultados, seleccione Mostrar mensaje personalizado.
4. Si el texto que desea introducir contiene etiquetas de marcador HTML, seleccione la casilla de verificación Contiene marcador HTML.
5. Introduzca el texto correspondiente al título y al cuerpo del mensaje.
6. Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades del análisis.
7. Guarde el análisis.

Paso 3: Definición de las peticiones de datos de datos analíticos (opcional)

Para que los usuarios puedan especificar un valor de filtro al ejecutar un análisis, defina una solicitud de petición de datos de ejecución para el análisis. Las peticiones de datos de tiempo de ejecución son útiles, ya que puede que los análisis se tengan que filtrar de forma diferente en función de los distintos usuarios o las fechas en las que se ejecuten.

Una solicitud de tiempo de ejecución se distingue de un filtro predefinido en que el filtro se configura cuando se define el análisis y no se puede cambiar sin revisar el propio análisis. Por ejemplo, si define una solicitud en el

tipo de cuenta del informe, a los empleados se les pide que seleccionen qué valor de tipo de cuenta se verá al ejecutar el análisis. Si define el filtro predefinido como tipo de cuenta específico, como, por ejemplo, Competidor, el filtro se predefine en código de programa y el usuario no lo puede modificar en el tiempo de ejecución.

Puede crear peticiones de datos de los siguientes tipos desde la ficha Peticiones de datos en el editor de análisis:

- Petición de datos de columna

  Una petición de datos de columna proporciona el filtrado general de una columna en un análisis. Una petición de columna puede incluir todas las opciones de una columna o puede incluir opciones restringidas.

  NOTA: Como máximo, puede crear una petición de datos de columna para cualquier columna proporcionada en el análisis.

- Petición de datos de moneda

  Una petición de datos de moneda permite a los usuarios cambiar el tipo de moneda en los análisis que tienen una columna de moneda.

- Petición de imagen

  Una solicitud de imagen proporciona una imagen en la que los usuarios hacen clic para seleccionar criterios de un análisis. Por ejemplo, en una organización de ventas, los usuarios pueden hacer clic en los territorios desde una imagen de mapa para ver la información de ventas o hacer clic en una imagen de producto para ver información de ventas sobre dicho producto. Los usuarios que saben cómo utilizar la etiqueta HTML <map> pueden crear una definición de mapa de imágenes.

- Petición de datos de variable

  Una petición de datos de variable permite a los usuarios seleccionar un valor del conjunto de valores que se especifique en la petición de datos.

Puede crear varias peticiones de datos de distintos tipos, o del mismo, para un mismo análisis.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Adición de peticiones de datos de columna en datos analíticos (en la página 1132)
- Adición de peticiones de datos de moneda en datos analíticos (en la página 1134)
- Adición de solicitudes de imagen en análisis (en la página 1134)
- Adición de peticiones de datos de variable en datos analíticos (en la página 1135)

Adición de peticiones de datos de columna en datos analíticos

Una petición de datos de columna permite a los usuarios seleccionar valores para filtrar una columna en un análisis. Puede definir el rango de posibles valores de filtro y cómo selecciona el usuario los valores de filtro del análisis.

Para definir las peticiones de datos de columna, utilice la ficha Peticiones de datos. Si tiene varias peticiones de datos de filtros de columna para un análisis, se le mostrarán al usuario de una en una, en el orden en que aparecen, de arriba a abajo, o de izquierda a derecha si selecciona la casilla de verificación Nueva columna para las peticiones de datos.

Puede crear varias peticiones de datos de columna para un análisis, pero solo puede crear una petición de datos de columna para cualquier columna proporcionada en el análisis.

También puede utilizar una petición de datos de columna para rellenar una variable de cualquiera de los siguientes tipos:

- **Variable de presentación.** Una variable de presentación se puede utilizar en una fórmula o un filtro.
- **Variable de solicitud.** Una variable de solicitud se puede utilizar para sustituir el valor de una variable de sesión durante una solicitud que se haya iniciado a partir de una petición de datos. Si especifica que la

petición de datos de columna debe rellenar una variable de solicitud, entonces el valor que el usuario seleccione en la petición de datos de columna sustituirá el valor de la variable de sesión desde el momento en el que el usuario pulse el botón Ir de la petición de datos hasta que se devuelvan los resultados del análisis.

Para agregar una petición de datos de columna

1. En la ficha Peticiones de datos del editor de análisis, haga clic en el icono Nueva, seleccione Petición de datos de columna y, a continuación, seleccione la columna que desee.
2. En el cuadro de diálogo Nueva petición de datos:
   a. (Opcional) Para crear una etiqueta personalizada, seleccione la casilla de verificación Etiqueta personalizada y, en el campo Etiqueta, reemplace el nombre de columna existente por una nueva etiqueta personalizada.

      Si no crea una etiqueta personalizada, el nombre de columna aparecerá como la etiqueta.
   b. (Opcional) Introduzca una descripción en el cuadro de texto Descripción.
   c. En el menú desplegable Operador, seleccione un operador de comparación, como, por ejemplo, igual que, mayor que o empieza por.
   d. En el menú desplegable Entrada de usuario, seleccione un método para que el usuario seleccione un valor por el que filtrar. Las opciones son:
      - Campo de texto (para entrada directa de un valor de filtro)
      - Lista de opciones (la aplicación muestra un menú desplegable con todos los valores posibles y el usuario debe seleccionar un valor)
      - Control deslizante (la aplicación muestra un control deslizante (con los valores mínimos y máximos que ha especificado) y el usuario debe ajustarlo.)
      - Casillas de verificación (el usuario puede seleccionar uno o más valores).
      - Botones de selección (el usuario debe seleccionar un único valor)
      - Cuadro de lista (parecido a Lista de opciones, solo que las opciones se muestran en un cuadro de lista en lugar de en un menú desplegable)

      Algunas opciones de la entrada de usuario requieren más especificaciones en la sección Opciones del cuadro de diálogo.
   e. En la sección Opciones del cuadro de diálogo, especifique las opciones para la petición de datos de columna.

      Las opciones varían en función de la selección realizada en el campo de entrada de usuario.

      NOTA: Si selecciona como tipo de entrada de usuario la lista de opciones, las casillas de verificación, los botones de radio o el cuadro de lista, puede restringir los valores de la petición de datos a los valores de otras peticiones de datos, seleccionando la opción apropiada para Limitar valores por campo en la sección Opciones del cuadro de diálogo.
   f. Si desea que la petición de datos de columna rellene una variable, realice una de las siguientes acciones:
      - En el campo Establecer una variable, seleccione Variable de presentación y, a continuación, introduzca un nombre para la variable.
      - En el campo para establecer una variable, seleccione Variable de solicitud y, a continuación, introduzca un nombre para la variable. El nombre debe ser exactamente igual al nombre de la variable de sesión cuyo valor desea sustituir.
   g. Cuando termine, haga clic en Aceptar.

      La solicitud de filtro de columna aparece en el panel Visualización.

3 Guarde el análisis.

Adición de peticiones de datos de moneda en datos analíticos

Una petición de datos de moneda permite a los usuarios cambiar el tipo de moneda en análisis que tienen una columna de moneda. La lista de monedas que los usuarios pueden seleccionar incluye todas las monedas activas de su compañía.

Para agregar una petición de datos de moneda

1. En la ficha Peticiones de datos del editor de análisis, haga clic en el icono Nueva y, a continuación, seleccione Petición de datos de moneda.
2. En el cuadro de diálogo Nueva petición de datos, introduzca una etiqueta para la petición de datos y, si lo desea, introduzca una descripción de la petición de datos.
3. Seleccione la opción que desee para la anchura de la lista selección.
4. Haga clic en Aceptar.
5. Guarde el análisis.

Adición de solicitudes de imagen en análisis

Una solicitud de imagen proporciona una imagen en la que los usuarios hacen clic para seleccionar sus criterios de análisis. Por ejemplo, en una imagen donde se muestran productos, los usuarios pueden hacer clic en un producto. A continuación, el producto seleccionado se utiliza para filtrar el análisis subyacente. Para crear una petición de imagen, es necesario saber cómo utilizar la etiqueta HTML <map> para crear una definición de mapa de imágenes.

Puede definir las solicitudes de imagen en la ficha Solicitudes. Si ha creado varias solicitudes de imágenes para un análisis, se ejecutan en el orden en que aparecen, de arriba a abajo.

Para agregar o modificar una petición de imagen

1. En la ficha Solicitudes, haga clic en el icono Nueva y seleccione Solicitud de imagen.
2. En el cuadro de diálogo Propiedades de solicitud de información de mapa de imágenes, introduzca un título para la petición de imagen en el cuadro Título.

   El título aparece cuando un usuario ejecuta el análisis. Puede incluir etiquetas de marcado HTML en el título, como <b>, , <font> y <table>.
3. Introduzca una descripción en el cuadro de texto del mismo nombre (opcional).
4. Introduzca la ubicación y el nombre de la imagen en el campo URL de imagen.

   Si la petición de imagen es sólo para su uso, puede especificar una ubicación a la que sólo pueda acceder usted, como c:\Mi PC\temp\map.gif. En el caso de una solicitud de imagen que vaya a estar disponible para otros usuarios, especifique el nombre UNC, como \ALLUSERS\graphics\map.gif, o un sitio web al que puedan acceder todos los usuarios, como http://mycompany.com/imagemap.gif.
5. Introduzca las etiquetas HTML <map> correspondientes y los datos en el cuadro de texto HTML.

   Es necesario una instrucción HTML <map> con elementos <area>. Cada elemento <area> debe especificar los atributos shape= y coords=. El atributo alt=, si se especifica, se mapeará con el título de área. Por ejemplo:

```
<map>
<area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
<area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
```

```
</map>
```

6 Para extraer la información de mapa de imágenes desde el HTML, haga clic en el enlace Extraer mapa de imágenes de HTML.

El cuadro de diálogo Propiedades de petición de mapa de imágenes se amplía para mostrar las coordenadas, las formas y los títulos de área introducidos en el cuadro de texto HTML.

- Puede cambiar los valores en el título de área si lo desea. Este texto aparece si un usuario mueve el puntero sobre el área de imagen.
- Para cada área, en el cuadro de texto Columna, introduzca el nombre de la columna por la que se pasa si el usuario hace clic en ella y el valor que se debe utilizar.

  NOTA: la columna tiene que tener un nombre de columna completamente calificado, con formato *Tabla.Nombre de columna*.

- Coloque comillas dobles en los nombres de columna que contengan espacios. Por ejemplo:
  - Cuenta."País de cuenta"
  - "Unidades enviadas"

7 Cuando termine, haga clic en Aceptar.

La solicitud de imagen aparece en el panel Visualización.

8 Para ver la solicitud de imagen, haga clic en el botón Vista previa.

Al hacer clic en un área de la imagen, aparece el filtro subyacente creado para dicha área. Puede hacer clic en el enlace Actualizar para ver los resultados. Puede cambiar los criterios de filtro y, a continuación, hacer clic de nuevo en el enlace Actualizar para ver el cambio reflejado en los resultados.

Para modificar las propiedades de una petición de imagen

1 Haga clic en el icono Propiedades de la solicitud.

2 En el cuadro de diálogo Propiedades de solicitud de mapa de imagen, realice los cambios en el Título, Descripción y URL de imagen.

3 Para modificar el mapa de imagen, haga clic en el enlace Cambiar mapa de imagen en la parte inferior del cuadro de diálogo.

4 Cuando haya terminado, haga clic en Aceptar.

Adición de peticiones de datos de variable en datos analíticos

Una petición de datos de variable permite a los usuarios seleccionar un valor del conjunto de valores que se especifique en la petición de datos. Hay dos tipos de peticiones de datos de variable:

- **Variable de presentación.** Una petición de datos de variable de presentación se puede utilizar en una fórmula o un filtro.
- **Variable de solicitud.** Una petición de datos de variable de solicitud se puede utilizar para sustituir el valor de una variable de sesión durante una solicitud que se haya iniciado a partir de una petición de datos. Si en un análisis existe una variable de solicitud cuyo nombre es igual al de una variable del sistema, el valor de la variable del sistema se sustituirá por el valor que el usuario seleccione en la petición de datos de la variable de solicitud. Sin embargo, el valor seleccionado para la variable de solicitud solo se aplicará desde que el usuario pulse el botón Ir de la petición, hasta que se devuelvan los resultados del análisis.

  NOTA: Ciertas variables de sesión del sistema no se pueden sustituir.

Una petición de datos de variable no depende de una columna, pero sí puede utilizar una. El conjunto de valores en una petición de datos de variable puede ser uno de los siguientes:

- Valores personalizados

- Todos los valores de una columna
- Valores específicos de una columna
- Valores en un grupo guardado
- Valores devueltos por una sentencia SQL que haya especificado

Como ejemplo de una petición de datos de variable que utiliza valores personalizados, puede que desee permitir que los usuarios vean los valores de ingreso después de aplicar varios niveles de descuentos. Para ello, puede crear una petición de datos de variable de presentación y especificar valores como 10, 15 y 20 por ciento. A continuación, cree una nueva columna en el análisis e introduzca la fórmula Ingresos multiplicada por la variable que ha especificado.

Como ejemplo de petición de datos de variable que utiliza valores de columna, puede crear una petición de datos de variable que utilice los valores de la columna Etapa de ventas y, a continuación, puede crear un filtro en el análisis que utilice la variable para filtrar en la etapa de ventas seleccionada. Una petición de datos de variable que utiliza los valores de una columna se comporta del mismo modo que una petición de datos de columna. Sin embargo, las peticiones de datos de variable le ofrecen la ventaja de poder crear más de una utilizando los valores de la misma columna, a diferencia de las columnas proporcionadas, para las que solo se puede crear una petición de datos de columna.

Para agregar una petición de datos de variable

1. En la ficha Peticiones de datos del editor de análisis haga clic en el icono Nueva y, a continuación, seleccione Petición de datos de variable.
2. En el cuadro de diálogo Nueva petición de datos:
   a. En el campo Solicitud de datos de, realice una de las siguientes acciones:
      - Seleccione Variable de presentación y, a continuación, introduzca un nombre para la misma.
      - Seleccione Variable de solicitud y, a continuación, introduzca el nombre de la misma. El nombre debe ser exactamente igual al nombre de la variable de sesión cuyo valor desea sustituir.
   b. Introduzca una etiqueta adecuada para la petición de datos y, si lo desea, introduzca una descripción.

      En el tiempo de ejecución, la etiqueta aparece al lado del campo de la petición de datos.
   c. En el menú desplegable Entrada de usuario, seleccione un método para que el usuario seleccione un valor por el que filtrar.
   d. Si ha seleccionado como tipo de entrada de usuario la lista de opciones, las casillas de verificación, los botones de radio o el cuadro de lista, especifique o seleccione los valores para la variable.
   e. En la sección Opciones del cuadro de diálogo, especifique las opciones para la petición de datos de variable.

      Las opciones varían en función de la selección realizada en el campo de entrada de usuario.
   f. Al terminar de definir la petición de datos, haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo.
3. Guarde el análisis.

Paso 4: Cómo guardar análisis

Al terminar de definir los criterios, el diseño y las peticiones opcionales del análisis, guárdelo.

Para finalizar y guardar el análisis

1. En las fichas Criterios, Resultados o Solicitudes, haga clic en el icono Guardar o Guardar como en la parte derecha de la barra del icono.
2. Seleccione la carpeta en la que desea guardar el análisis.

Nota: si su rol de usuario incluye el privilegio Administrar informes personalizados, puede crear, editar y guardar informes en todas las carpetas.

3 Especifique un nombre para el análisis.

CONSEJO: utilice una convención de nomenclatura coherente que reconozcan todos los usuarios. Evite además el uso de espacios en blanco adicionales o símbolos, como apóstrofes, en los nombres de los análisis.

4 Introduzca una breve descripción del análisis.

CONSEJO: Utilice la descripción para que los usuarios sepan si el análisis contiene datos históricos o datos en tiempo real.

5 Haga clic en Aceptar.

Designación de análisis personalizados como públicos

Antes de que un informe esté disponible para todos los empleados, compruebe su contenido y formato mediante la ejecución de una prueba y la obtención de una aprobación por parte de la persona que ha solicitado el informe. El revisor, a su vez, debe comprobar lo siguiente:

- El informe incluye todas las columnas necesarias.
- Las columnas están correctamente ordenadas.
- Los filtros limitan los datos correctamente.
- Las gráficas muestran los datos de forma práctica.

Puede liberar los informes que ha creado para que todos los empleados de la compañía los puedan utilizar. Esos informes aparecen en la sección Análisis personalizados compartidos de la página inicial de informes.

Nota: la página inicial de informes tiene un límite de 100 informes personalizados.

Para hacer público su informe

1 En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha Analytics.
2 En la página inicial, haga clic en Catálogo y, a continuación, busque el análisis.
3 Abra el análisis.
4 A continuación, haga clic en Guardar.
5 Seleccione la carpeta donde desea guardar el informe.
6 Haga clic en Aceptar para guardar el informe.

Al hacer público un informe, se libera el informe para que otros empleados de la compañía, que tengan visibilidad en la carpeta donde lo haya guardado, puedan acceder al informe. El informe privado de Mis carpetas sigue guardado, por si desea ejecutarlo o revisarlo para realizar un análisis dinámico posteriormente.

Visualización de código SQL en la ficha Avanzado de Datos analíticos

En la ficha Avanzado del editor de análisis se muestra el código SQL que se enviará al servidor de Oracle BI cuando se ejecute el análisis. Ver el código SQL puede permitirle solucionar los posibles problemas de un análisis. La ficha Avanzado solo está disponible si el rol de usuario tiene uno de los siguientes privilegios:

- Administrar informes personalizados
- Gestionar informes personales

Si el rol de usuario tiene el privilegio Análisis de áreas temáticas cruzadas, también puede usar la ficha Avanzado para activar la variable de dimensión en el código SQL de un análisis que combine dos o más áreas temáticas. La variable de dimensión permite a la consulta devolver el valor total de todas las medidas seleccionadas en las

dimensiones. Para obtener más información sobre la combinación de varias áreas temáticas en un análisis, consulte Combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis (en la página 1084).

Uso de funciones de análisis

Las funciones SQL realizan diversos cálculos relativos a valores de columnas. En esta sección se explica la sintaxis de las funciones que admite Oracle CRM On Demand. También se explica cómo expresar literales. Hay funciones de agregado, cadena, fecha/hora de agenda, así como funciones matemáticas, de conversión y del sistema.

Puede utilizar funciones en cualquier lugar donde se permita el uso de fórmulas o expresiones SQL. Por ejemplo:

- **Fórmulas de columna.** Para obtener más información, consulte Configurar fórmulas de columnas (en la página 1079).
- **Fórmulas de filtro.** Para obtener más información, consulte Adición de filtros a columnas en análisis (en la página 1062).
- **Agrupaciones.** Para obtener más información, consulte Adición de filtros a columnas en análisis (en la página 1062).

Nombres de fórmulas

Al hacer referencia a una columna en una función, es necesario utilizar su nombre de fórmula interno. Todas las columnas tienen dos nombres distintos:

- El *nombre mostrado* de la columna es el nombre que aparece en el área temática activa a la izquierda de la página, bajo un nombre de carpeta específico. Estos nombres se utilizan como etiquetas predeterminadas para los encabezados de columna. Los nombres cambian según la configuración de idioma del usuario, así como los cambios en nombres de campos que haya realizado el administrador de Oracle CRM On Demand de la compañía.
- El *nombre de fórmula* es un nombre interno fijo para cada columna. Estos nombres están siempre en inglés. Los nombres de fórmulas contienen dos partes separadas por un punto. La primera parte corresponde al nombre de la carpeta, mientras que la segunda corresponde a la columna. Si el nombre de la carpeta o de la columna contiene espacios, esta parte debe aparecer entre comillas dobles. La parte del nombre de carpeta que contiene el nombre de la fórmula suele ser el nombre de carpeta que se muestra, pero no siempre.

La tabla siguiente contiene ejemplos de nombres de fórmulas correspondientes a nombres de carpeta y nombres para mostrar específicos para una columna.

Nombre de carpeta	Nombre mostrado	Nombre de fórmula
Cuenta	Nº de teléfono principal	Account."Phone Number"
Cuenta	Ingresos anuales	Account."Annual Revenue"
Fecha de creación	Tri/año fiscal	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Propiedad del usuario	ID de usuario	Employee."Employee ID"

Buscar el nombre de fórmula

Para determinar el nombre de fórmula correspondiente a una columna, debe añadir primero la columna a un informe. Haga clic en Editar fórmula [fx] y, a continuación, haga clic en la ficha Fórmula de columna en el cuadro de diálogo resultante. El nombre de fórmula correspondiente a la columna aparece en el cuadro de texto Fórmula de columna.

CONSEJO: con el cursor situado en el cuadro de diálogo Fórmula de columna, al hacer clic en una columna en la barra de acciones se inserta el nombre de fórmula de la columna directamente en el cuadro de texto donde

está situado el cursor (pero la columna no se agrega a la lista de columnas del informe). Este acceso directo se puede utilizar sólo en el cuadro de diálogo Fórmula de columna, no en otros cuadros de diálogo donde se introducen expresiones SQL.

Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- Expresión de literales (en la página 1139)
- Funciones de agregación (en la página 1140)
- Funciones de cadena (en la página 1149)
- Funciones matemáticas (en la página 1155)
- Funciones de fecha/hora de agenda (en la página 1160)
- Funciones de conversión (en la página 1167)
- Funciones del sistema (en la página 1168)

Expresión de literales

Un literal es un valor no nulo correspondiente a un tipo de datos determinado. Por lo general, los literales son valores constantes; es decir, son valores que se toman literalmente *tal cual*, sin cambiarlos de ninguna forma. Un valor literal tiene que ser compatible con los tipos de datos que representa.

Esta sección describe cómo expresar cada tipo de literal.

Literales de caracteres

Un literal de caracteres contiene caracteres como letras, números y símbolos. Para expresar un literal de caracteres, rodee la cadena de caracteres con comillas simples ('). La longitud del literal se determina por el número de caracteres entre las comillas simples.

Literales de fecha y hora

El estándar SQL 92 define tres clases deliterales de fecha y hora que se introducen con los formatos siguientes:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Estos formatos son fijos. Para expresar un literal de fecha y hora con tipo, utilice las palabras clave DATE, TIME o TIMESTAMP seguidas por una cadena de fecha hora rodeadas de comillas simples. Se requieren dos dígitos para todos los componentes que no sean de año aunque el valor sea un único dígito.

Ejemplo:

```
CASE
WHEN Oportunidad."Fecha de cierre" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
ELSE 'Pre-2006'
END
```

Literales numéricos

Un literal numérico representa un valor de un tipo de datos numérico. Para expresar un literal numérico, simplemente especifique el número.

No rodee literales numéricos con comillas simples; pues en este caso se expresa el literal como un literal de caracteres.

Un número puede ir precedido con un signo más (+) o un signo menos (-) para indicar un número positivo o negativo, respectivamente. Los números pueden contener una posición decimal y números decimales.

Para expresar números de punto flotante como constantes literales, especifique un número seguido por la letra *E* (en mayúscula o minúscula) y seguido por el signo más (+) o el signo menos (-) para indicar un exponente positivo o negativo. No se permiten espacios entre el entero, la letra *E* y el signo del exponente.

Ejemplos:

```
52
2.98
-326
12.5E6
```

Funciones de agregación

Las funciones de agregación funcionan con varios valores para crear resultados de resumen. Las funciones de agregación no se pueden utilizar para crear agregaciones anidadas en expresiones de columnas que tienen una regla de agregado predeterminada que ha predefinido Oracle CRM On Demand.

Avg

Calcula el promedio (media) de una expresión del conjunto de resultados. Debe tomar una expresión numérica como su argumento.

Sintaxis:

```
AVG (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

AvgDistinct

Calcula el promedio (media) de todos los valores relevantes de una expresión. Debe tomar una expresión numérica como su argumento.

Sintaxis:

```
AVG (DISTINCT expresión-n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

BottomN

Clasifica los n valores más bajos del argumento de expresión de 1 a n, de forma que 1 corresponde al valor numérico más bajo. La función BOTTOMN trabaja con los valores que se devuelven en el conjunto de resultados.

Sintaxis:

```
BOTTOMN (expresión_n, n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

n	Cualquier entero positivo. Representa el número inferior de las clasificaciones que se muestran en el conjunto de resultados, de forma que 1 corresponde a la clasificación más baja.

NOTA: Una consulta sólo puede contener una expresión BOTTOMN.

Recuento

Calcula el número de filas que tiene un valor no nulo para la expresión. La expresión suele ser un nombre de columna, en cuyo caso se devuelve el número de filas de esa columna con valores no nulos.

Sintaxis:

```
COUNT (expression)
```

donde:

expression	Cualquier expresión.

CountDistinct

Añade un procesamiento distinto al de la función COUNT.

Sintaxis:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

donde:

expression	Cualquier expresión.

Count (*) (CountStar)

Cuenta el número de filas.

Sintaxis:

```
COUNT(*)
```

Por ejemplo, si la tabla Datos contiene 200.000.000 filas, la siguiente consulta devolverá los siguientes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Datos
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Calcula el promedio móvil (media) de las últimas n filas de datos, incluida la fila actual.

El promedio de la primera fila equivale a la expresión numérica de la primera fila, el promedio de la segunda fila se calcula tomando el promedio de las dos primeras filas de datos, el promedio de la tercera fila se calcula tomando el promedio de las tres primeras filas de datos, etc. Cuando se llega a la fila n, el promedio se calcula en función de las últimas n filas de datos.

Sintaxis:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

donde:

numExpr	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
integer	Cualquier entero positivo. Representa el promedio de las últimas n filas de datos.

Máximo

Calcula el valor máximo (valor numérico más alto) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

```
MAX (expression)
```

donde:

expression	Cualquier expresión.

Median

Calcula el valor medio (media) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica. Cuando hay un número par de filas, el valor medio corresponde a la media de las dos filas medias. Esta función siempre devuelve un doble.

Sintaxis:

```
MEDIAN (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Mínimo

Calcula el valor mínimo (valor numérico más bajo) de las filas que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

```
MIN (expression)
```

donde:

expression	Cualquier expresión.

NTile

La función NTILE determina la clasificación de un valor en función de un rango especificado por el usuario. Devuelve enteros para representar cualquier rango de clasificaciones. Es decir, el conjunto de datos ordenados resultante se divide en una serie de sectores donde aproximadamente hay el mismo número de valores en cada uno.

Sintaxis:

```
NTILE (expresión_n, n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
n	Un entero positivo no nulo que representa el número de sectores.

Si el argumento de expresión_n no es nulo, la función devuelve un entero que representa una clasificación en el rango notificado.

NTile con n=100 devuelve lo que se suele conocer como *percentil* (con números del 1 al 100, de forma que 100 corresponde a la posición más alta de la clasificación). Este valor es diferente de los resultados de la función percentil de Oracle BI Server, que conforma lo que se denomina *clasificación de porcentajes* en SQL 92 y devuelve valores del 0 al 1.

Percentile

Calcula una clasificación de porcentajes para cada valor que sea conforme con el argumento de la expresión numérica. Los rangos de la clasificación de porcentajes comprenden del valor 0 (primer percentil) al 1 (centésimo percentil), ambos inclusive.

La función PERCENTILE calcula el percentil basado en los valores del conjunto de resultados de la consulta.

Sintaxis:

```
PERCENTILE (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Rank

Calcula la clasificación para cada valor que sea conforme con el argumento de la expresión numérica. El número más alto se asigna a la clasificación 1 y todos las clasificaciones sucesivas se asignan a los siguientes enteros consecutivos (2, 3, 4, etc.). Si determinados valores son iguales, se asignan la misma clasificación (por ejemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7, etc.).

La función RANK calcula la clasificación basada en los valores del conjunto de resultados de la consulta.

Sintaxis:

```
RANK (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

StdDev

La función STDDEV devuelve la desviación estándar para un conjunto de valores. El tipo de devolución siempre es un doble.

Sintaxis:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] expresión_n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

- Si se especifica el valor ALL, se calcula la desviación estándar para todos los datos del conjunto.
- Si se especifica DISTINCT, se pasarán por alto todos los duplicados del cálculo.
- Si no se especifica nada (valor predeterminado), se tendrán en consideración todos los datos.

Hay otras dos funciones relacionadas con STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] expresión_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] expresión_n)

STDDEV y STDDEV_SAMP son sinónimos.

StdDev_Pop

Devuelve la desviación estándar para un conjunto de valores que utilizan la fórmula computacional correspondiente a la varianza de población y la desviación estándar.

Sintaxis:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] númExpr)
```

donde:

numExpr	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

- Si se especifica el valor ALL, se calcula la desviación estándar para todos los datos del conjunto.
- Si se especifica DISTINCT, se pasarán por alto todos los duplicados del cálculo.

Suma

Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

```
SUM (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

SumDistinct

Calcula la suma obtenida al totalizar todos los valores relevantes que son conformes con el argumento de la expresión numérica.

Sintaxis:

```
SUM(DISTINCT expresión_n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

TopN

Clasifica los n valores más altos del argumento de expresión de 1 a n, de forma que 1 corresponde al valor numérico más alto.

La función TOPN trabaja con los valores que se devuelven en el conjunto de resultados.

Sintaxis:

```
TOPN (expresión_n, n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
n	Cualquier entero positivo. Representa el número superior de las clasificaciones que se muestran en el conjunto de resultados, de forma que 1 corresponde a la clasificación más alta.

Una consulta sólo puede contener una expresión TOPN.

Funciones de agregación de ejecución

Las funciones de agregado de ejecución son similares similar a las agregaciones funcionales en el hecho de tomar un conjunto de registros como entrada, pero en lugar de realizar una sola operación de agregación para todo el conjunto de registros, la realiza en función de los registros detectados hasta el momento.

En esta sección se describen las funciones de agregado de ejecución que admite Oracle BI Server.

MAVG

Calcula el promedio móvil (media) de las últimas n filas de datos del conjunto de resultados, incluida la fila actual.

Sintaxis:

```
MAVG (expresión_n, n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
n	Cualquier entero positivo. Representa el promedio de las últimas n filas de datos.

El promedio de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. El promedio de la segunda fila se calcula tomando el promedio de las dos primeras filas de datos. El promedio de la tercera fila se calcula tomando el promedio de las tres primeras filas de datos, y así sucesivamente hasta llegar a la fila n, donde el promedio se calcula en función de las n filas de datos.

MSUM

Esta función calcula una suma móvil para las últimas n filas de datos, incluida la fila actual.

La suma de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. La suma de la segunda fila se calcula tomando la suma de las dos primeras filas de datos. La suma de la tercera fila se calcula tomando la suma de las tres primeras filas de datos, etc. Cuando se llega a la fila n, la suma se calcula en función de las últimas n filas de datos.

Sintaxis:

```
MSUM (expresión_n, n)
```

Donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
n	Cualquier entero positivo. Representa la suma de las últimas n filas de datos.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función MSUM.

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

RSUM

Esta función calcula una suma acumulada en función de los registros detectados hasta el momento. La suma de la primera fila equivale a la expresión numérica para la primera fila. La suma de la segunda fila se calcula tomando la suma de las dos primeras filas de datos. La suma de la tercera fila se calcula tomando la suma de las tres primeras filas de datos, etc.

Sintaxis:

```
RSUM (n_expression)
```

Donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RSUM.

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00

FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00
JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

RCOUNT

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y cuenta el número de registros detectados hasta el momento. Restablece su valor para cada grupo de la consulta. Si el orden de clasificación está definido en cualquier columna, esta función no aumenta para unir valores idénticos para la columna ordenada. Para evitar este problema, los informes no deben contener un orden de clasificación en ninguna columna ni incluir órdenes de clasificación en todas las columnas.

Sintaxis:

```
RCOUNT (Expr)
```

Donde:

Expr	Una expresión de cualquier tipo de datos.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RCOUNT.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6

OCT	300.00	7

RMAX

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y muestra el valor máximo basado en registros detectado hasta el momento. El tipo de datos especificado debe poder ordenarse.

Sintaxis:

```
RMAX (expression)
```

Donde:

expression	Una expresión de cualquier tipo de datos. El tipo de datos especificado debe tener un orden asociado.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RMAX.

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

RMIN

Esta función toma un conjunto de registros como entrada y muestra el valor mínimo basado en registros detectado hasta el momento. El tipo de datos especificado debe poder ordenarse.

Sintaxis:

```
RMIN (expression)
```

Donde:

expression	Una expresión de cualquier tipo de datos. El tipo de datos especificado debe tener un orden asociado.

Ejemplo:

En el siguiente ejemplo se muestra un informe que utiliza la función RMIN.

MONTH	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

Funciones de cadena

Las funciones de cadena realizan diversas manipulaciones de caracteres y trabajan con las cadenas de caracteres.

ASCII

Convierte una sola cadena de caracteres en su correspondiente código ASCII, entre 0 y 255.

Sintaxis:

```
ASCII (character_expression)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un carácter ASCII.

Si la expresión de carácter se evalúa como más de un carácter, se devolverá el código ASCII que corresponde al primer carácter de la expresión.

BIT_LENGTH

Devuelve la longitud, en bits, de una cadena especificada. Todos los caracteres Unicode tienen 2 bytes de longitud, lo que equivale a 16 bits.

Sintaxis:

```
BIT_LENGTH (expresión_carácter)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

CHAR

Convierte un valor numérico entre 0 y 255 al valor de carácter que corresponde al código ASCII.

Sintaxis:

```
CHAR (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico entre 0 y 255.

CHAR_LENGTH

Devuelve la longitud, en número de caracteres, de una cadena especificada. Los espacios al comienzo y final no se tienen en cuenta en la longitud de la cadena.

Sintaxis:

```
CHAR_LENGTH (expresión_carácter)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico entre 0 y 255.

CONCAT

Esta función tiene dos formas. La primera forma concatena dos cadenas de caracteres. La segunda forma utiliza el carácter de concatenación de la cadena de caracteres para concatenar más de dos cadenas de caracteres.

Sintaxis de la forma 1:

```
CONCAT (expresión_carácter1, expresión_carácter2)
```

donde:

character_expression	Expresiones que se evalúan como cadenas de caracteres.

Sintaxis de la forma 2:

```
expresión_cadena1 || expresión_cadena2 || ... expresión_cadenaxx
```

donde:

string_expression	Expresiones que se evalúan como cadenas de caracteres, separadas por el operador de concatenación de la cadena de caracteres || (barras verticales dobles). La primera cadena se concatena con la segunda para producir una cadena

intermedia que, a continuación, se concatena con la siguiente cadena, y así sucesivamente.

Ejemplo:

```
Cuenta."Nombre de la cuenta" ||'-'|| Cuenta."Ubicación de la cuenta"
```

El resultado presenta el siguiente aspecto:

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

Inserta una determinada cadena de caracteres en una determinada ubicación de otra cadena de caracteres, sustituyendo un número especificado de caracteres en la cadena de destino.

Sintaxis:

```
INSERT (expresión_carácter1, n, m, expresión_carácter2)
```

donde:

character_expression1	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que recibe la inserción.
character_expression2	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que se va a insertar.
n	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres del inicio de la primera cadena donde se inserta una parte de la segunda cadena.
m	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres de la primera cadena que se va a sustituir por la totalidad de la segunda cadena.

LEFT

Devuelve un número de caracteres especificado, desde la parte izquierda de una cadena.

Sintaxis:

```
LEFT (character_expression, n)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.
n	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres desde la parte izquierda de la cadena que se devuelve.

LENGTH

Devuelve la longitud, en número de caracteres, de una cadena especificada. Se devuelve la longitud salvo los posibles caracteres en blanco de inicio.

Sintaxis:

```
LENGTH (character_expression)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

LOCATE

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Si no se encuentra la cadena, la función LOCATE devuelve l valor 0. Si desea especificar una posición de inicio para comenzar la búsqueda, utilice la función LOCATEN.

Sintaxis:

```
LOCATE (character_expression1, character_expression2)
```

donde:

character_expression1	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la expresión que se debe buscar en la expresión de caracter.
character_expression2	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la expresión que debe buscarse.

LOCATEN

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Es igual que la función LOCATE, salvo que la búsqueda comienza en la posición especificada por un argumento entero. Si no se encuentra la cadena, la función LOCATEN devuelve el valor 0. La posición numérica que se devuelve está determinada al considerar que el primer carácter de la cadena ocupa la posición 1, independientemente del valor del argumento entero.

Sintaxis:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

donde:

character_expression1	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que debe buscarse.
character_expression2	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que se busca.
n	Cualquier entero positivo distinto de cero que representa la posición inicial para comenzar a buscar la expresión de ubicación.

LOWER

Convierte una cadena de caracteres a minúsculas.

Sintaxis:

```
LOWER (character_expression)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

OCTET_LENGTH

Devuelve los bits, en 8 unidades de base (número de bytes), de una cadena especificada.

Sintaxis:

```
OCTET_LENGTH (expresión_carácter)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

POSITION

Devuelve la posición numérica de una cadena dentro de otra cadena. Si la cadena no se encuentra, la función devuelve 0.

Sintaxis:

```
POSITION (character_expression1 IN character_expression2)
```

donde:

character_expression1	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena que debe buscarse.
character_expression2	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Se trata de la cadena en la que debe buscarse.

REPEAT

Repite una determinada expresión n veces, donde n es un entero positivo.

Sintaxis:

```
REPEAT (character_expression, n)
```

REPLACE

Reemplaza los caracteres especificados de una cadena por otros caracteres especificados.

Sintaxis:

```
REPLACE (character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. En esta cadena se sustituyen todos sus caracteres.
change_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Especifica los caracteres de la primera cadena que se van a sustituir.
replace_with_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres. Especifica los caracteres de reemplazo que se van a sustituir en la primera cadena.

RIGHT

Devuelve un número de caracteres especificado, desde la parte derecha de una cadena.

Sintaxis:

```
RIGHT (character_expression, n)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.
n	Cualquier entero positivo que representa el número de caracteres desde la parte derecha de la primera cadena que se devuelve.

SPACE

Inserta espacios en blanco.

Sintaxis:

```
SPACE (integer)
```

donde:

integer	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

SUBSTRING

Crea una nueva cadena que comienza en un número fijo de caracteres en la cadena original.

Sintaxis:

```
SUBSTRING (expresión_carácter FROM posición_inicial)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.
starting_position	Un entero positivo que indica la posición inicial dentro de la primera cadena de caracteres.

Ejemplo:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Da como resultado:

```
CDEF
```

TRIM

Recorta los caracteres iniciales o finales especificados en una cadena de caracteres.

Sintaxis:

```
TRIM (escriba 'carácter' FROM expresión_carácter)
```

donde:

type	`LEADING`	Recorta los caracteres de inicio especificados en una cadena de caracteres.
	`TRAILING`	Recorta los caracteres finales especificados de una cadena de caracteres.
	`BOTH`	Recorta los caracteres especificados, tanto al principio como al final, de una cadena de caracteres.

character	Cualquier carácter individual. Si se omiten la parte del carácter de la especificación y las comillas simples, se utiliza un carácter de espacio de forma predeterminada.
character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

NOTA: la sintaxis TRIM (character_expression) también es válida. Esta función recorta todos los espacios al comienzo y al final.

UPPER

Convierte una cadena de caracteres a mayúsculas.

Sintaxis:

```
UPPER (character_expression)
```

donde:

character_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una cadena de caracteres.

Funciones matemáticas

Estas funciones realizan operaciones matemáticas.

Abs

Calcula el valor absoluto de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
ABS (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Acos

Calcula el arco coseno de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
ACOS (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Asin

Calcula el arco seno de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
ASIN (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Atan

Calcula el arco tangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
ATAN (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Atan2

Calcula el arco tangente de y/x, donde y es la primera expresión numérica y x es la segunda expresión numérica.

Sintaxis:

```
ATAN2 (n_expresión1, n_expresión2)
```

donde:

n_expression (1 and 2)	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Ceiling

Redondea una expresión numérica no entera al siguiente entero más alto. Si la expresión numérica se evalúa como un entero, la función Ceiling devuelve dicho entero.

Sintaxis:

```
CEILING (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Cos

Calcula el coseno de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
COS (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Cot

Calcula la cotangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
COT (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Degrees

Convierte una expresión de radianes a grados.

Sintaxis:

```
DEGREES (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Exp

Calcula el valor e a la potencia especificada.

Sintaxis:

```
EXP (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Floor

Redondea una expresión numérica no entera al siguiente entero más bajo. Si la expresión numérica se evalúa como un entero, la función FLOOR devuelve dicho entero.

Sintaxis:

```
FLOOR (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Log

Calcula el logaritmo natural de una expresión.

Sintaxis:

```
LOG (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Log10

Calcula el logaritmo de base 10 de una expresión.

Sintaxis:

```
LOG10 (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Mod

Divide la primera expresión numérica por la segunda expresión numérica y devuelve la parte del resto del cociente.

Sintaxis:

```
MOD (n_expresión1, n_expresión2)
```

donde:

n_expression (1 and 2)	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Pi

Devuelve el valor constante de pi (la circunferencia de un círculo dividido por el diámetro de un círculo).

Sintaxis:

```
PI()
```

Power

Toma la primera expresión numérica y la eleva a la potencia especificada en la segunda expresión numérica.

Sintaxis:

```
POWER(expresión1_n, expresión2_n)
```

donde:

n_expression (1 and 2)	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Radians

Convierte una expresión de grados a radianes.

Sintaxis:

```
RADIANS (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Rand

Devuelve un número pseudoaleatorio entre 0 y 1.

Sintaxis:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Devuelve un número pseudoaleatorio basado en un valor semilla. Para un determinado valor semilla, se genera el mismo conjunto de números aleatorios.

Sintaxis:

```
RAND (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Round

Redondea una expresión numérica a n dígitos de precisión.

Sintaxis:

```
ROUND (expresión_n, n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
n	Cualquier entero positivo que representa el número de dígitos de precisión (es decir, el número de posiciones decimales) al que se va a redondear.

Ejemplo:

```
ROUND (12.358,2)
```

Devuelve:

```
12.36
```

Sign

Devuelve un valor de 1 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como un número positivo, un valor de -1 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como un número negativo y 0 si el argumento de la expresión numérica se evalúa como cero.

Sintaxis:

```
SIGN (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Sin

Calcula el seno de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
SIN (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Sqrt

Calcula la raíz cuadrada del argumento de la expresión numérica. La expresión numérica tiene que evaluarse como un número no negativo.

Sintaxis:

```
SQRT (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico no negativo.

Tan

Calcula la tangente de una expresión numérica.

Sintaxis:

```
TAN (n_expression)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.

Truncate

Trunca un número decimal para devolver un número especificado de posiciones decimales.

Sintaxis:

```
TRUNCATE (expresión_n, n)
```

donde:

n_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un valor numérico.
n	Cualquier entero positivo que representa el número de posiciones decimales que se devuelven.

Ejemplo:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Devuelve:

```
12.35
```

Funciones de fecha/hora de agenda

Las funciones de fecha/hora de calendario manipulan datos en tipos de datos de fecha, hora y fecha/hora. (El tipo de dato fecha/hora es una combinación de fecha y hora.)

Current_Date

Devuelve la fecha actual. El equipo determina la fecha. El valor no contiene un componente de hora.

Sintaxis:

CURRENT_DATE

Current_Time

Devuelve la hora actual. El equipo determina la hora. El valor no contiene un componente de fecha.

Nota: con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

```
CURRENT_TIME (n)
```

donde:

n	Cualquier entero que representa el número de dígitos de precisión con lo que se va a mostrar la fracción de segundos. El argumento es opcional; la función devuelve la precisión predeterminada cuando no se especifica ningún argumento.

Current_TimeStamp

Devuelve la fecha/hora actual. El equipo determina la fecha y la hora.

Nota: con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

donde:

n	Cualquier entero que representa el número de dígitos de precisión con lo que se va a mostrar la fracción de segundos. El argumento es opcional; la función devuelve la precisión predeterminada cuando no se especifica ningún argumento.

Day_Of_Quarter

Devuelve un número (entre 1 y 92) que se corresponde al día del trimestre de la fecha especificada.

Sintaxis:

```
DAY_OF_QUARTER (expresión_fecha)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

DayName

Devuelve el nombre del día de la semana (en inglés) para una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYNAME (date_expression)

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

DayOfMonth

Devuelve el número que se corresponde al día del mes para una fecha especificada.

Sintaxis:

```
DAYOFMONTH (date_expression)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

DayOfWeek

Devuelve un número entre 1 y 7 que se corresponde con el día de la semana de una fecha especificada. El número 1 corresponde al domingo y el número 7 corresponde al sábado.

Sintaxis:

DAYOFWEEK (date_expression)

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

DayOfYear

Devuelve el número (entre 1 y 366) que se corresponde con el día del año de una fecha especificada.

Sintaxis:

DAYOFYEAR (date_expression)

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Hour

Devuelve un número (entre 0 y 23) que se corresponde con la hora de un período de tiempo especificado. Por ejemplo, 0 se corresponde con 12 a.m. y 23 se corresponde con 11 p.m.

Sintaxis:

```
HOUR (time_expression)
```

donde:

time_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

Minute

Devuelve un número (entre 0 y 59) que se corresponde con los minutos de un período de tiempo especificado.

Sintaxis:

```
MINUTE (time_expression)
```

donde:

time_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

Mes

Devuelve el número (entre 1 y 12) que se corresponde con el mes de una fecha especificada.

Sintaxis:

```
MONTH (date_expression)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Month_Of_Quarter

Devuelve el número (entre 1 y 3) que se corresponde con el mes del trimestre de una fecha especificada.

Sintaxis:

```
MONTH_OF_QUARTER (expresión_fecha)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

MonthName

Devuelve el nombre del mes (en inglés) de una fecha especificada.

Sintaxis:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Now

Devuelve la fecha/hora actual. La función NOW es equivalente a la función CURRENT_TIMESTAMP.

Nota: con esta función se obtiene la hora actual en el momento de ejecutar el informe. El uso de esta función con un área temática de análisis impide que el informe se almacene en la memoria caché, lo que reduce el rendimiento.

Sintaxis:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Devuelve un número (entre 1 y 4) que se corresponde al trimestre del año de la fecha especificada.

Sintaxis:

```
QUARTER_OF_YEAR (expresión_fecha)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Second

Devuelve el número (entre 0 y 59) que se corresponde con los segundos de un período de tiempo especificado.

Sintaxis:

```
SECOND (time_expression)
```

donde:

time_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una hora.

TimestampAdd

La función TimestampAdd añade un número especificado de intervalos a una fecha/hora especificada. Se devuelve una única fecha/hora.

Sintaxis:

```
TimestampAdd (intervalo, expresión_entero, expresión_fecha/hora)
```

donde:

interval	Intervalo especificado. Los valores válidos son los siguientes: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
integer_expression	Cualquier expresión que se evalúa como un entero. Es el número de intervalos que hay que agregar.
timestamp_expression	El valor de fecha/hora usado como la base del cálculo.

Una expresión entera nula o una expresión de fecha/hora nula pasada a esta función dará como resultado un valor de devolución nulo.

En la situación más sencilla, esta función simplemente añade el valor entero especificado (expresión_entero) al componente apropiado del valor de fecha/hora, basado en el intervalo. Añadir una semana se traduce como añadir siete días y añadir un trimestre se traduce como añadir tres meses. Un valor entero negativo da como resultado una resta (retroceder en el tiempo).

Un excedente del componente especificado (como más de 60 segundos, 24 horas, doce meses, etc.) tiene que sumar una cantidad apropiada al componente siguiente. Por ejemplo, cuando se añade al componente día un valor de fecha/hora, esta función lo considera un excedente y tiene en cuenta el número de días de un mes determinado (incluyendo los años bisiestos cuando febrero tiene 29 días).

Cuando se añade al componente mes un valor de fecha/hora, esta función comprueba que la fecha/hora resultante tiene el suficiente número de días para el componente día. Por ejemplo, si se añade un mes a 2000-05-31 no da como resultado 2000-06-31 porque junio no tiene 31 días. Esta función reduce el componente día al último día del mes, 2000-06-30 en este ejemplo.

Un problema similar surge cuando se añade al componente año de un valor de fecha/hora teniendo el componente mes de febrero y el componente día de 29 (es decir, el último día de febrero de un año bisiesto). Si el valor de fecha/hora resultante no cae en un año bisiesto, la función reduce el componente día a 28.

A continuación se muestran ejemplos de la función TimestampAdd:

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan tres días a 2000-02-27 14:30:00. Como febrero de 2000 es un año bisiesto, devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP‘2000-02-27 14:30:00’)
```

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan 7 meses a 1999-07-31 0:0:0. Devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-02-29 00:00:00. Observe la reducción del componente día a 29 debido a que febrero es un mes más corto.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP‘1999-07-31 00:00:00’)
```

El ejemplo de código siguiente pide el valor de fecha/hora resultante cuando se agregan 25 minutos a 2000-07-31 23:35:00. Devuelve un único valor de fecha/hora de 2000-08-01 00:00:00. Observe la propagación del excedente a través del componente mes.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP‘2000-07-31 23:35:00’)
```

TimeStampDiff

La función TimestampDiff devuelve el número total de intervalos especificados entre dos valores de fecha/hora.

Sintaxis:

```
TimestampDiff (intervalo, expresión1_fecha/hora, expresión2_fecha/hora)
```

donde:

interval	Intervalo especificado. Los valores válidos son los siguientes: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
timestamp_expression1	El valor de fecha/hora que se va a restar del segundo valor de fecha/hora.
timestamp_expression2	El segundo valor de fecha/hora. expresión1_fecha/hora se resta de este valor de fecha/hora para determinar la diferencia.

Un parámetro de expresión de fecha/hora nula pasado a esta función dará como resultado un valor de devolución nulo.

Esta función determina primero el componente de fecha/hora que se corresponde con el parámetro de intervalo especificado. Por ejemplo, SQL_TSI_DAY se corresponde al componente día y SQL_TSI_MONTH se corresponde al componente mes.

La función busca entonces los componentes de orden superior de ambos valores de fecha/hora para calcular el número total de intervalos para cada valor de fecha/hora. Por ejemplo, si el intervalo especificado se corresponde

con el componente mes, la función calcula el número total de meses para cada valor de fecha/hora añadiendo el componente mes y doce veces el componente año.

Finalmente, la función resta el número total del primer valor de fecha/hora del número total del segundo valor de fecha/hora de intervalos.

Al calcular la diferencia en días, la función trunca los valores de hora de las dos expresiones de fecha/hora y, a continuación, resta los valores de fecha.

Al calcular la diferencia en semanas, la función calcula la diferencia en días y la divide por siete antes de redondearla.

Al calcular la diferencia en trimestres, la función calcula la diferencia en meses y la divide por tres antes de redondearla.

Al calcular la diferencia en años, la función calcula la diferencia en meses y la divide entre doce antes de redondearla.

Ejemplo de la función TimestampDiff y resultados

El ejemplo de código siguiente pide una diferencia en días entre valores de fecha/hora 1998-07-31 23:35:00 y 2000-04-01 14:24:00. Devuelve un valor de 610. Observe que el año bisiesto de 2000 da lugar a un día adicional.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP‘1998-07-31 23:35:00’, TIMESTAMP‘2000-04-01
14:24:00’)
```

Week_Of_Quarter

Devuelve un número (entre 1 y 13) que se corresponde con el día de la semana del trimestre de la fecha especificada.

Sintaxis:

```
WEEK_OF_QUARTER (expresión_fecha)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Week_Of_Year

Devuelve un número (entre 1 y 53) que se corresponde con el día de la semana del año de una fecha especificada.

Sintaxis:

```
WEEK_OF_YEAR (expresión_fecha)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Año

Devuelve el año de la fecha especificada.

Sintaxis:

```
YEAR (date_expression)
```

donde:

date_expression	Cualquier expresión que se evalúa como una fecha.

Ejemplo:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funciones de conversión

Las funciones de conversión convierten un valor de una forma a otra.

Cast

Cambia el tipo de datos de un valor o de un valor nulo a otro tipo de datos. Se requiere este cambio antes de usar valores de un tipo de datos en una función u operación que espera otro tipo de datos.

Sintaxis:

```
CAST (expresión|NULL AS tipodatos)
```

Los tipos de datos admitidos en los que se puede cambiar el valor son los siguientes:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME,
TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING
```

En función del tipo de datos de origen, no se admiten algunos tipos de destino. Por ejemplo, si el tipo de datos de origen es una cadena BIT, el tipo de datos de destino tiene que ser una cadena de caracteres u otra cadena BIT.

Ejemplo:

El ejemplo siguiente cambia primero (CAST) los ingresos anuales a un valor entero (INTEGER) para quitar las posiciones decimales y, a continuación, a un carácter (CHARACTER) para que se pueda concatenar con un literal de caracteres (el texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Cuenta."Ingresos cuenta"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

Si utiliza la función CAST, puede que ésta devuelva un espacio adicional al final del valor (por ejemplo: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '*' devuelve "2012 *")

Para evitar este problema, especifique la longitud del valor de retorno. Por ejemplo:

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4)))
```

IfNull

Prueba si una expresión se evalúa como un valor nulo y, si es así, asigna el valor especificado a la expresión.

Sintaxis:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf( )

Utilice la función VALUEOF en un generador de expresiones o filtro para hacer referencia al valor de una variable de sesión. Para obtener más información, consulte Variables de sesión en análisis (en la página 1171).

Las variables de sesión deberían usarse como argumentos de la función VALUEOF. Consulte las variables de sesión por nombre.

Ejemplo:

Para usar el valor de una variable de sesión denominada NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Año" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futuro' WHEN ...
ELSE...END
```

Debe hacer referencia a una variable de sesión por su nombre completo.

Funciones del sistema

Las funciones del sistema devuelven valores relacionados con la sesión.

Usuario

Devuelve la información del usuario de Oracle CRM On Demand actual.

Si el usuario se ha creado en Oracle CRM On Demand versión 18 o anterior, la información de usuario es el ID de usuario, que es único para cada usuario.

Si el usuario se ha creado en Oracle CRM On Demand versión 19 o posterior, la información de usuario es el ID de fila del registro de usuario. Para adquirir el ID de usuario, utilice la función VALUEOF y la variable de sesión REPLUSER de la forma siguiente:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Sintaxis:

```
USER ()
```

Operadores

Los operadores se utilizan para combinar elementos de la expresión y poder realizar determinados tipos de comparación en una expresión.

Operador	Función en una expresión
+	Signo más para sumar.
-	Signo menos para la resta
*	Signo de multiplicar para la multiplicación
/	Signo de división para la división
||	Concatenación de cadena de caracteres
(	Paréntesis de apertura, para operaciones de agrupación
)	Paréntesis de cierre, para operaciones de agrupación
>	Signo mayor que, para indicar valores superiores que la comparación
<	Signo menor que, para indicar valores inferiores que la comparación
=	Signo igual, que indica el mismo valor
<=	Signo menor o igual que, que indica valores iguales o inferiores que la comparación
>=	Signo mayor o igual que, que indica valores iguales o superiores que la comparación
<>	Distinto de, que indica valores superiores o inferiores, pero no iguales

Operador	Función en una expresión
AND	AND conectivo, que indica la intersección con una o más condiciones para formar una condición compuesta
OR	OR conectivo, que indica la unión con una o más condiciones para formar una condición compuesta
NOT	NOT conectivo, que indica una condición que no se cumple
,	Coma, se usa para separar elementos de una lista

Instrucciones Case

Las instrucciones Case son bloques de construcción para crear expresiones condicionales que pueden producir distintos resultados para diferentes valores de columna.

Case (Switch)

Esta forma de instrucción Case también se conoce como la forma CASE (Lookup). El valor de expresión1 se examina y después las expresiones WHEN. Si expresión1 coincide con cualquier expresión WHEN, asigna el valor en la expresión THEN correspondiente.

Si expresión1 coincide con una expresión de más de una cláusula WHEN, sólo se asigna la expresión siguiente a la primera coincidencia.

Si ninguna de las expresiones WHEN coinciden, se asigna el valor especificado en la expresión ELSE. Si no se especifica ninguna expresión ELSE, se asigna el valor NULL.

Consulte también la instrucción Case (If).

Sintaxis:

```
CASE expression1
WHEN expresión THEN expresión
{WHEN expresión... THEN expresión...}
ELSE expression
END
```

Donde:

`CASE`

Inicia la instrucción CASE. Debe ir seguida por una expresión y una o más instrucciones WHEN y THEN, una instrucción ELSE opcional y la palabra clave END.

`WHEN`

Especifica la condición que se debe cumplir.

`THEN`

Especifica el valor que se debe asignar si se cumple la expresión WHEN correspondiente.

`ELSE`

Especifica el valor que debe asignarse si no se cumple ninguna de las condiciones WHEN. Si no se especifica, se presupone ELSE NULL.

```
END
```

Finaliza la instrucción CASE.

Ejemplo

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie en el par 6'
WHEN -4 THEN 'Debe ser Tiger'
WHEN -3 THEN 'Tres bajo par'
WHEN -2 THEN 'Dos bajo par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Doble Bogey'
ELSE 'Triple Bogey o peor'
END
```

En el ejemplo anterior, las instrucciones WHEN deben reflejar una igualdad estricta; la siguiente condición WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Bajo par'
```

no es válida porque no se permiten los operadores de comparación.

Case (If)

Esta forma de la instrucción Case evalúa cada condición WHEN y, si se cumplen, asigna el valor de la expresión THEN correspondiente.

Si ninguna de las condiciones WHEN se cumplen, se asigna el valor predeterminado especificado en la expresión ELSE. Si no se especifica ninguna expresión ELSE, se asigna el valor NULL.

Consulte también la instrucción Case (Switch).

Sintaxis:

```
CASE
WHEN condición1_solicitud THEN expresión1
{WHEN condición2_solicitud THEN expresión2}
{WHEN condición_solicitud... THEN expresión...}
ELSE expression
END
```

Donde:

```
CASE
```

Inicia la instrucción CASE. Debe ir seguida de una o varias instrucciones WHEN y THEN, una instrucción ELSE opcional y la palabra clave END.

```
WHEN
```

Especifica la condición que se debe cumplir.

```
THEN
```

Especifica el valor que debe asignarse si se cumple la expresión WHEN correspondiente.

`ELSE`

Especifica el valor si no se cumple ninguna de las condiciones WHEN. Si no se especifica, se presupone ELSE NULL.

`END`

Finaliza la instrucción CASE.

Ejemplo

```
CASE
WHEN score-par <0 THEN 'Bajo par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN Bogey'
WHEN score-par = 2 THEN 'Doble Bogey'
ELSE 'Triple Bogey o peor'
END
```

A diferencia de lo que ocurre con CASE (switch), las instrucciones WHEN de CASE (if) permiten operadores de comparación; la condición WHEN de

```
WHEN < 0 THEN 'Bajo par'
```

es válida.

Variables de sesión en análisis

Las variables de sesión contienen valores predefinidos para los usuarios y se inicializan cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand. Al inicializar las variables de sesión, estas no se modifican durante la sesión. Las variables de sesión son valores privados para los usuarios y cada instancia de una variable de sesión se puede inicializar con un valor diferente para usuarios diferentes. Podrá hacer referencia a ellas en las siguientes áreas: vistas de título, vistas históricas, filtros de columna, fórmulas de columna, peticiones de datos del cuadro de mandos, etc.

El uso más común de una variable de sesión es hacer referencia a ella en una condición de filtro de columna de un informe en el que desea limitar los resultados de forma dinámica. El límite se basa en el valor de una variable de sesión, como el año y mes fiscal actual.

Se hace referencia a una variable de sesión mediante la sintaxis NQ_SESSION.{Nombre_variable}. Para utilizarla en una fórmula de columna, se le hace referencia con la sintaxis VALUEOF(NQ_SESSION.Nombre_variable).

Variable de sesión	Descripción
CURRENT_DT	Fecha y hora actuales.
COMPANY_LANG	Idioma predeterminado de la compañía.
COMPANY_TIMEZONE	Zona horaria predeterminada de la compañía.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País predeterminado de la compañía.

CONTEXT_ID	ID del libro personalizado seleccionado actualmente o usuario del selector de libros.
CURRENT_MONTH	Mes fiscal actual de la sesión del usuario. Los valores van de 1 a 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal actual de la sesión del usuario. Los valores van de 1 a 4.
CURRENT_YEAR	Año fiscal actual de la sesión del usuario. Valor de cuatro dígitos, por ejemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nombre del usuario actual.
INC_SUBITEM	Valor seleccionado actualmente de la casilla de verificación Incluir subelementos en el selector de libros.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Año del trimestre anterior.
LAST_YEAR	Año anterior.
NEXT_QTR	Próximo trimestre.
NEXT_QTR_YEAR	Año del próximo trimestre.
NEXT_YEAR	Próximo año.
PREFERRED_CURRENCY	Indica la selección de moneda en una solicitud de moneda de Analytics.
QAGO	Fecha (fecha completa precedida del código de definición del calendario fiscal) hace un trimestre
QTR_BEFORE_LAST	Hace dos trimestres.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Año de hace dos trimestres.
REPLUSER	ID de usuario del usuario actual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del servidor y la fecha/hora predeterminadas de la compañía. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_ALIAS	Alias del usuario actual.

USER_BUSINESS_UNIT	Unidad de negocio del usuario actual
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Unidad de negocio de nivel 1 en la jerarquía de unidades de negocio del usuario
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Unidad de negocio de nivel 2 en la jerarquía de unidades de negocio del usuario
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Unidad de negocio de nivel 3 en la jerarquía de unidades de negocio del usuario
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Unidad de negocio de nivel 4 en la jerarquía de unidades de negocio del usuario
USER_COMPANY_CURCY	Moneda predeterminada de la compañía.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del usuario y la fecha/hora predeterminadas de la compañía. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_COUNTRY	País del usuario actual
USER_DEFAULT_CURCY	Moneda predeterminada del usuario.
USER_DEPARTMENT	Departamento del usuario actual
USER_DIVISION	División del usuario actual
USER_FISCAL_CALENDAR	Primer mes del actual año fiscal de usuario.
USER_ID	ID de sistema único del usuario actual
USER_LANG	Idioma predeterminado del usuario.
USER_LAST_REFRESH_DT	Fecha/hora, en la zona horaria del usuario, del inicio del refrescamiento más reciente de los datos históricos.
USER_MANAGER_ALIAS	Alias de gestor del usuario actual
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	Fecha/hora, en la zona horaria del usuario, de la finalización del refrescamiento más reciente de los datos históricos.
USER_REGION	Región del usuario actual
USER_REPORTS_TO	Gestor del usuario actual

USER_ROLE	Rol del usuario actual
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Desplazamiento (en minutos) entre la fecha/hora del usuario y la fecha/hora del servidor. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_SUBREGION	Región parcial del usuario actual
USER_TIMESTAMP	La fecha/hora del usuario se basa en la configuración de la fecha/hora definida en el perfil de usuario. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
USER_TIMEZONE	Descripción de la zona horaria según se define en el perfil de usuario. El valor de esta variable se establece al iniciar sesión. La variable no se actualiza durante la sesión.
YAGO	Fecha (fecha completa precedida del código de definición del calendario fiscal) hace un año.
YEAR_MINUS_THREE	Hace tres años.
YEAR_MINUS_TWO	Hace dos años.
YEAR_PLUS_TWO	Dentro de dos años.

Acerca del rendimiento de informes

El rendimiento de informes es una preocupación para las compañías con grandes volúmenes de datos y usuarios. Cuanto mayor sea la necesidad de creación de informes, más importante será para usted el rendimiento de informes. Si comprende la forma en la que Oracle CRM On Demand compensa y procesa datos de forma eficaz con el almacenamiento en caché y en varias momentos, le ayudará a crear informes de la mejor forma posible.

Este tema describe el mecanismo de almacenamiento en caché incorporado para obtener una rápida respuesta, así como el rendimiento esperado durante el refrescamiento y durante el uso de áreas temáticas de informes en lugar de áreas temáticas analíticas. Para obtener más información sobre el rendimiento de informes, consulte Optimización del rendimiento (en la página 1175).

Acerca del almacenamiento en caché

Cuando los informes y consultas se ejecuten con áreas temáticas analíticas, se almacenarán en caché los resultados de la consulta. El almacenamiento en caché de las consultas permite a Oracle CRM On Demand cumplir con los requisitos de consultas más rápidamente sin tener que volver a la base de datos. Esta reducción permite un tiempo de consulta más rápido. Además, esta característica conserva los recursos de red y elimina el arduo procesamiento de base de datos. Para aprovechar este almacenamiento en caché, las consultas no tienen que ser idénticas. Incluso un subconjunto de consultas ejecutado previamente con una condición de filtro o la misma consulta con menos columnas puede utilizar la caché generada por una consulta anterior. La visibilidad de los datos se mantiene por completo con este almacenamiento en caché. Debido a que la base de datos se

actualiza durante el refrescamiento incremental, la caché de consulta se depura y vuelve a rellenar cuando se ejecuta a continuación un nuevo conjunto de consultas.

El almacenamiento en caché de las consultas sólo está admitido para informes y consultas que utilicen áreas temáticas analíticas. Los informes y consultas en tiempo real no están admitidas para el almacenamiento en caché de las consultas. Sin embargo, tanto los informes en tiempo real como los informes y consultas históricas utilizan la caché del servidor web. La caché del servidor web no es la misma que la caché de consulta admitida por Oracle CRM On Demand. La caché del servidor web para los informes y consultas históricas existen durante al menos 10 minutos después de crearlas o utilizarlas, pero se depurarán después de 60 minutos. Para algunas consultas, puede que algunas consultas se depuren antes de 60 minutos, dependiendo del número de solicitudes que se ejecuten.

Informes analíticos (históricos) comparados con informes de creación de informes (en tiempo real)

Las consultas que se ejecutan con áreas temáticas analíticas (históricas) son más rápidas que las que se ejecutan con áreas temáticas de informes (en tiempo real). Las áreas temáticas analíticas utilizan un almacén de datos especializado que está diseñado y optimizado exclusivamente para análisis e informes. Sin embargo, las áreas temáticas en tiempo real utilizan una base de datos optimizada para admitir las actividades transaccionales en las que se lee, escribe y actualiza un bajo volumen de registros muy rápidamente. Por lo tanto, cuando se utilizan las áreas temáticas en tiempo real, las consultas se deben completar para los recursos de base de datos que también deben responder a las necesidades de las actualizaciones transaccionales de Oracle CRM On Demand, afectando al rendimiento de Oracle CRM On Demand y de las consultas en tiempo real. Debido a la necesidad de admitir la creación de informes de la mayoría de los datos actuales, las áreas temáticas en tiempo real no están activadas con el almacenamiento en caché, que además reduce los problemas de rendimiento de consultas incluso para consultas idénticas.

Utilice las áreas temáticas en tiempo real únicamente cuando es importante obtener los datos más actualizados o cuando las áreas temáticas históricas no cumplan con sus necesidades de creación de informes.

Rendimiento de informes durante el refrescamiento nocturno

El rendimiento de informes en tiempo real es un factor que se ve afectado durante el proceso nocturno de refrescamiento, ya que los datos que se están recuperando para cumplir con la solicitud también se leen en dicho proceso para poder rellenar el almacén de datos que dirige las áreas temáticas históricas. Sin embargo, el rendimiento de las consultas de informes históricos no se ve afectado durante el proceso de refrescamiento nocturno, ya que se realiza una instantánea del almacén de datos al inicio del refrescamiento nocturno y los usuarios se dirigen a esa copia replicada. Cuando se termina el refrescamiento nocturno, los usuarios se redirigen al almacén de datos refrescados automáticamente. Esta característica es transparente para los usuarios.

Optimización del rendimiento

Cada vez que se accede a un informe o análisis, se extraen los datos de una base de datos procesándolos por un servidor de informes y se visualizan en la página. Mientras más complejo es el análisis, más tiempo lleva realizar la consulta a la base de datos para extraer los datos y presentarlos. Este tema le ofrece unas directrices que le servirán de ayuda para crear informes que se visualicen de la forma más rápida posible.

Antes de comenzar. Realice lo siguiente:

- Revise los informes predefinidos disponibles en Oracle CRM On Demand. Estos informes pueden satisfacer gran parte de sus necesidades de creación de informes.
- Realice los cursos de formación.
- Reúna todos los requisitos de informes que posea y téngalos ya aprobados por todos los participantes.
- Revise los parámetros de su navegador y asegúrese de que está configurado correctamente.
- Comprenda el rendimiento de los informes. Para obtener más información, consulte Acerca del rendimiento de informes (en la página 1174).

Acerca de las áreas temáticas

Puede utilizar dos tipos de área temática en función de las necesidades de informe y empresariales que tenga.

Las áreas temáticas de datos analíticos deben utilizarse para generar informes siempre que sea posible. Estas áreas temáticas se generan utilizando almacenes de datos creados especialmente para ajustar mejor los resultados de las consultas. El almacén de datos que se utiliza para las áreas temáticas de datos analíticos se actualiza diariamente y los informes generados utilizando estas áreas temáticas muestran los resultados de forma más rápida que con las áreas temáticas de informe, incluso con consultas más grandes y complejas.

Las áreas temáticas de informe se generan utilizando la misma base de datos en la que tienen lugar todas las transacciones de usuario en la aplicación, por lo que compite por algunos recursos de los que depende su aplicación cuando recupera datos para los informes.

Directrices para utilizar un área temática de informe

Si va a utilizar un área temática de informe, siga las siguientes directrices:

- Siempre que sea posible, utilice campos de las carpetas Dirección (ampliada).
- Siempre que sea posible, reduzca el uso de los siguientes elementos:
  - Campos personalizados de listas de opciones.
  - Campos de las carpetas Propiedad del usuario. Utilice en su lugar el campo Propietario.
  - Campos de la carpeta Contacto principal dentro de la carpeta Cuenta.
  - Funciones CAST para los campos Fecha o Fecha/hora.
  - Los campos Cuenta principal, última modificación de, Creado por y Gestor.
  - Campos de las carpetas Fecha-tipo, como las de Fecha de creación y Fecha de cierre.

    Aunque con estas carpetas se pueden agrupar los atributos de fecha por semana, mes, trimestre o año, al utilizarlas la consulta se vuelve más compleja y puede influir en el rendimiento del informe. Si se produce algún problema de rendimiento con los campos de las carpetas de fecha, intente utilizar los campos Fecha o Fecha/Hora de la carpeta de tipo de registro principal. Por ejemplo, abra el área temática Oportunidad y seleccione el campo Fecha de cierre en la carpeta Oportunidades en lugar de un campo de la carpeta Fecha de cierre.

Directrices para mejorar el rendimiento

Siga estas directrices para mejorar el rendimiento:

Generar informes de forma incremental

Realice lo siguiente:

- Comience por uno pequeño y pruébelo. Inserte primero pocos campos y pruébelos antes de agregar más columnas.
- Pruebe los filtros para determinar cuál es la mejor secuencia para utilizar.

  Las distintas secuencias pueden aumentar o disminuir el rendimiento y esto sólo puede averiguarlo haciendo pruebas.

Minimizar los tipos de registro que cruzan campos o columnas

Siga estas directrices:

- **Columnas**. Cuando selecciona columnas de más de un tipo de registro para el análisis, se complica la consulta de datos. Esta complejidad puede afectar a la velocidad con la que se muestran los resultados. Téngalo en cuenta cuando incluya campos de tipo de registro cruzado en un informe.
- **Selectores de columnas**. Mantenga todos los selectores de columnas dentro del mismo tipo de registro. Siempre que sea posible, evite utilizar un selector de columna que se cruce con otro tipo de registro.
- **Peticiones**. Intente que todos los campos de referencia a peticiones estén dentro de la misma carpeta de tipo de registro.

Utilizar campos indexados

Realice lo siguiente:

- Utilice campos indexados para filtrar datos de informes en tiempo real.

  Los campos indexados se optimizan y el resultado del informe aparece de forma más rápida.
- Planifique antes cuándo configurar los datos para asegurarse de que almacena los correctos en los campos indexados.

  Esta práctica le permite generar informes que utilicen campos indexados, colocándolos en los mejores sitios posibles. Oracle CRM On Demand también tiene un número limitado de campos personalizados indexados. El número varía según el tipo de campo y el tipo de registro.

Limitar la jerarquía de organización a cinco niveles

Mientras más alto se encuentre un usuario en la jerarquía de organización, más datos presenta y más lento se ejecuta el informe. Por lo tanto, limite la jerarquía a un máximo de cinco niveles.

Utilizar filtros

Al utilizar filtros se limita la cantidad de datos que resultan al acceder a un análisis. La utilización de filtros puede aumentar la velocidad del informe.

- El primer paso para generar informes es aplicar filtros. Si la compañía posee muchos datos, no ejecute el informe hasta no haber aplicado filtros.
- Filtre primero el tipo de registro principal. Por ejemplo, si está utilizando el área temática Actividades, filtre Actividades.
- Elija primero el filtro más restrictivo y luego, según vaya probando, disminuya las restricciones según necesite.

Tenga en cuenta las siguientes directrices cuando agregue filtros:

- Si un filtro hace referencia a una columna con una fórmula CASE subyacente, puede afectar negativamente al rendimiento del informe, en función de la fórmula y del proceso relacionado que necesite. Cuando se filtra un campo con una sentencia CASE u otra fórmula, pruebe hasta determinar si el filtro puede afectar al rendimiento del informe.
- Antes de utilizar una fórmula CASE, hágase estas preguntas:
  - ¿Puede realizarse esta clasificación en Oracle CRM On Demand utilizando la característica de flujo de trabajo?
  - ¿Aparece el código de clasificación en otros informes? Si aparece, considere la posibilidad de crear una columna nueva y generar un flujo de trabajo para rellenarla.
- Un informe que filtra un campo personalizado de fecha puede ejecutarse más rápidamente que un informe similar que filtre un campo personalizado de fecha y hora, porque todos los campos de fecha y hora conllevan la conversión de zonas horarias, lo que afecta al rendimiento del informe. Por lo tanto, cuando sea posible, filtre los campos de fecha personalizados en lugar de los campos de fecha y hora personalizados.
- Evite utilizar la cláusula OR con diferentes tipos de registro o columnas (por ejemplo, where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Intente lo siguiente en su lugar:
  - Elimine la cláusula OR y clasifique más la tabla dinámica.
  - Divida el informe en varios informes más pequeños y fusione los resultados utilizando los datos analíticos combinados.

Seguir las directrices para definir peticiones

Puede definir peticiones de datos de su informe en el editor de análisis. Estas peticiones permiten a los usuarios que accedan al informe finalizado realizar selecciones para limitar los datos en el informe. Cuando se ejecuta un informe que utiliza peticiones, el usuario se ve afectado por el tiempo que tarda la petición y el informe en procesarse.

Si va a agregar peticiones al informe, haga lo siguiente:

- Minimice el número de peticiones que utiliza un informe.
- Evite utilizar imágenes con resolución alta en las peticiones de imágenes. Se recomienda no utilizar en un informe imágenes que excedan los 100 puntos por pulgada (ppp). Para obtener el máximo rendimiento, utilice imágenes de un máximo de 50 ppp.
- Cuando defina peticiones, elija en el menú Valores que deben mostrarse al usuario, Ninguno o Todos los valores para mejorar el rendimiento. Evite utilizar la opción Filtrar valores limitados. Esta opción restringe las selecciones de petición que muestra el informe. Esta limitación se basa en otros filtros y peticiones que se aplican al informe. Si el informe contiene grandes volúmenes de datos, esta opción puede ralentizar el rendimiento del informe.

  Cuando vaya a decidir qué opción seleccionar entre Ninguno, Todos los valores o Filtrar valores limitados, se recomienda que encuentre el equilibrio entre el nivel del rendimiento del informe que desea y la presentación óptima de los valores que podrán seleccionar los usuarios.

Proporcionar enlaces de profundización para detallar informes

En lugar de crear informes que represente una larga lista de tablas de datos, cuadros y gráficas, haga lo siguiente:

- Diseñe un informe inicial que muestre la información resumida o tendencias y deje que el usuario profundice en los detalles.
- Genere informes para obtener información más detallada marcando datos objetivo en el primer informe. A continuación, proporcione los enlaces de profundización al informe de resumen.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar informes a tablas.

Para enlazar informes a tablas

1. Haga clic en el icono Dar formato a columna para que se abra el cuadro de diálogo Propiedades de columna.
2. Haga clic en la ficha Formato de columna.
3. En la lista desplegable Tipo de interacción de valor, elija Navegar.
4. En el campo Dirigirse a otro análisis, vaya al informe detallado sobre el que desea profundizar y haga clic en Aceptar.

Limitar el número de operaciones de configuración

Las funciones avanzadas le permiten combinar consultas. Puede realizar operaciones de configuración, como enlaces, interacciones y otras acciones para unificar esas consultas y generar un informe final. Cuanto mayor sea el número de resultados de consulta combinados, mayor será el tiempo de procesamiento necesario para ejecutar el informe final. Limite el número de operaciones de configuración a no más de tres para que el proceso sea más rápido.

Clarificar el código HTML y las vistas históricas

Cuando utilice HTML y SQL, haga lo siguiente:

- Asegúrese de que el código HTML es claro y preciso y no contiene etiquetas innecesarias o información superflua.
- Asegúrese de que las vistas históricas son claras y precisas y no contienen instrucciones innecesarias.

  Las vistas históricas precisas mejoran la eficacia del formato especificado y reduce problemas de rendimiento.

Eliminar columnas en tablas dinámicas

Las tablas dinámicas le permiten mostrar el informe en varias vistas sin tener que grabar varios informes, pero el rendimiento puede verse afectado. Siempre que sea posible, elimine las columnas de los criterios de informe (Definir criterios, en el paso 1) que no se utilizan en la tabla dinámica.

Uso de los resultados dinámicos de las gráficas

Siempre que sea posible, utilice la opción de resultados dinámicos de las gráficas en lugar de crear una vista de gráfica distinta. Los análisis con varias gráficas pueden necesitar más procesos, ya que Oracle CRM On Demand debe crear las gráficas de forma individual, en vez de todas a la vez con la tabla dinámica.

Asegúrese de que los informes son escalables

Es posible que los informes se ejecuten bien en la prueba antes de importar todos los datos de producción. Cuando se hayan importado todos los datos de producción, el aumento del volumen de datos influye negativamente en el rendimiento de los informes. Si va a implementar Oracle CRM On Demand, reserve tiempo para volver a probar los informes y ajustarlos después de haber importado todos los datos de producción.

Utilizar campos de código y UTC optimizados en filtros

Muchas áreas temáticas de informe incluyen campos especiales en sus dimensiones que se han optimizado para reducir el tiempo de consulta cuando se utilizan en filtros. Los campos optimizados incluyen las palabras *Código* o *UTC*. Por ejemplo, la dimensión de cuenta tiene un campo Tipo de cuenta. También hay un campo Código de tipo de cuenta, que es la versión optimizada del campo Tipo de cuenta. Los campos optimizados y no optimizados generan los mismos resultados en los informes pero el uso del campo optimizado en el filtro genera consultas más rápidas. Este método resulta más rápido que el uso del campo no optimizado. Si se utilizan estos campos en las condiciones de filtro se reducen las uniones de tablas adicionales y se evitan las conversiones de registro de hora basadas en la zona horaria de la compañía.

Nota: estos campos optimizados admiten traducciones de los idiomas admitidos pero no el cambio de nombre del tipo de registro.

Para mejorar el rendimiento de los análisis que utilizan filtros en campos de lista de selección optimizados, utilice los valores de los campos de lista de selección optimizados (código) del filtro, en vez de los valores de las carpetas de campos personalizados optimizados, que dependen del idioma de la compañía.

Cuadros de mandos

Un cuadro de mandos puede mostrar análisis guardados, así como imágenes, texto y vínculos a documentos y sitios web. Un cuadro de mandos consta de una o varias páginas y subpáginas que se muestran como fichas en la parte superior del mismo. Los cuadros de mandos a veces se denominan cuadros de mandos interactivos.

Hay un cuadro de mandos, denominado Mi cuadro de mandos, disponible para cada usuario en Oracle CRM On Demand. Inicialmente, Mi cuadro de mandos no tiene ningún contenido. Si su rol de usuario incluye el privilegio Acceder a análisis V3, puede realizar la siguiente acción:

- Acceda a su cuadro de mandos personal y agregue contenido al mismo, aunque su rol de usuario no le permita crear o editar otros cuadros de mandos. Para obtener más información, consulte Trabajo con Mi cuadro de mandos (consulte Trabajar con Mi cuadro de mandos en la página 1188).
- Visualice cualquier cuadro de mandos personalizado al que tenga acceso. Para obtener más información, consulte Visualización de cuadros de mandos (consulte Visualización de los cuadros de mandos en la página 1183).

También se proporcionan algunos cuadros de mandos predefinidos, que podrá visualizar si su rol de usuario incluye los siguientes privilegios:

- Acceder a cuadros de mandos de datos analíticos - Ver cuadros de mandos predefinidos
- Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos
- Acceder a análisis V3

Si su rol de usuario incluye los privilegios Gestionar cuadros de mandos además de los de Acceder a análisis V3, puede utilizar el generador de cuadros de mando para crear cuadros de mandos y guardarlos en cualquier carpeta de datos analíticos a la que tenga acceso.

NOTA: No puede modificar los cuadros de mandos predefinidos.

Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo trabajar con cuadros de mandos, consulte los siguientes temas:

- Visualización de los cuadros de mandos (en la página 1183)
- Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en ejecución (en la página 1184)
- Creación de cuadros de mandos (en la página 1185)
- Edición de cuadros de mandos (en la página 1186)
- Trabajar con Mi cuadro de mandos (en la página 1188)
- Creación de peticiones de datos de cuadros de mandos (en la página 1188)
- Adición de peticiones de datos a los cuadros de mandos (en la página 1189)
- Control de la apariencia de las páginas del cuadro de mandos (en la página 1190)
- Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos (en la página 1192)
- Adicción de enlaces de texto e imágenes a las páginas del cuadro de mandos (consulte Adición de enlaces de texto o de imágenes a páginas del cuadro de mandos en la página 1193)
- Adición de vistas de carpetas de datos analíticos a páginas del cuadro de mandos (en la página 1194)
- Control de la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos (consulte Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos en la página 1195)
- Edición de los análisis y las propiedades de las peticiones de datos del cuadro de mandos (consulte Edición de las propiedades de peticiones de datos y de los análisis de cuadros de mandos en la página 1196)
- Aplicación de formato a los cuadros de mandos (consulte Aplicación de formato a cuadros de mandos en la página 1197)
- Cambio de las opciones de impresión y exportación de los cuadros de mandos (en la página 1198)

- Cambio de las propiedades del cuadro de mandos (en la página 1199)
- Cambio de nombre de los cuadros de mandos (en la página 1199)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Consideraciones durante la edición o visualización de los cuadros de mandos (en la página 1182)
- Gestionar la visibilidad de los cuadros de mandos en datos analíticos (en la página 1200)
- Cuadros de mandos predefinidos: Cuadro de mandos Cliente (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Cliente en la página 1201)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Información general (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mando Información general en la página 1201)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Pipeline (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Pipeline en la página 1202)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Efectividad de ventas (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de ventas en la página 1202)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Efectividad de marketing (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de marketing en la página 1202)
- Cuadros de mandos predefinidos: cuadro de mandos Servicio (consulte Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Servicio en la página 1203)

Consideraciones durante la edición o visualización de los cuadros de mandos

Durante la edición de los cuadros de mandos, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Cuando crea o edita un cuadro de mandos, puede agregar cualquier análisis a cuyo cuadro de mandos tenga acceso.

  Su rol de usuario y sus privilegios determinan a qué carpeta de datos analíticos puede acceder y si puede acceder a los análisis predefinidos. Para obtener más información sobre la visibilidad de las carpetas en las que se almacenan los análisis, consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de datos analíticos (consulte Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics. en la página 883).
- A continuación se muestran algunas sugerencias sobre las prácticas recomendadas para agregar análisis del catálogo a un cuadro de mandos:
  - Mueva análisis más complejos a una página que no sea la primera.
  - Organice los análisis de forma similar en la misma página.
  - No agregue más de cuatro análisis a cada página.
- Si no dispone de acceso a un análisis en un cuadro de mandos, cuando edite dicho cuadro de mandos se mostrará un signo de exclamación (!) al lado del nombre del análisis.
- Si un análisis se ha eliminado del catálogo después de haberlo agregado a un cuadro de mandos, cuando edite dicho cuadro de mandos se mostrará un signo de exclamación (!) al lado del nombre del análisis.

Durante la visualización de los cuadros de mandos, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Si no dispone de acceso a un análisis incluido en un cuadro de mandos, el análisis no se mostrará cuando visualice dicho cuadro de mandos.
- Si un análisis se ha eliminado del catálogo después de haberlo agregado a un cuadro de mandos, cuando visualice dicho cuadro de mandos el análisis no se mostrará.

Visualización de los cuadros de mandos

Si su rol de usuario dispone del privilegio Acceder a análisis V3, puede ver los cuadros de mandos a través de las páginas de datos analíticos: Desde las páginas de datos analíticos, puede abrir un cuadro de mandos examinando el catálogo, tal y como se describe en el siguiente procedimiento. En función de dónde esté guardado el cuadro de mandos que desea visualizar, y dependiendo de los privilegios activados para su rol, es posible que también pueda ver el cuadro de mandos directamente desde la lista desplegable Cuadros de mandos en la páginas de datos analíticos. La lista desplegable Cuadros de mandos puede contener hasta 300 cuadros de mandos, e incluye aquellos que están almacenados en las siguientes ubicaciones:

- /Carpetas compartidas/Carpeta compartida por toda la compañía
- /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, si su rol de usuario incluye el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía
- /Carpetas compartidas/Análisis predefinidos, si su rol de usuario incluye el privilegio Acceder a cuadros de mandos de datos analíticos - Ver cuadros de mandos predefinidos y el privilegio Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos

En el siguiente procedimiento se describe cómo visualizar un cuadro de mandos desde el enlace del catálogo en la página de datos analíticos.

NOTA: Para obtener información sobre las restricciones que se aplican al visualizar cuadros de mandos, consulte Consideraciones al editar o visualizar cuadros de mandos (consulte Consideraciones durante la edición o visualización de los cuadros de mandos en la página 1182).

Antes de comenzar:

- Para visualizar un cuadro de mandos personalizado que esté almacenado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe incluir el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.
- Para visualizar cuadros de mandos predefinidos, su rol de usuario debe incluir los siguientes privilegios:
  - Acceder a cuadros de mandos de datos analíticos - Ver cuadros de mandos predefinidos
  - Acceder a informes de datos analíticos - Ver análisis predefinidos

Para ver un cuadro de mandos

1. Haga clic en la ficha Analytics.
2. En la página inicial, haga clic en Catálogo.
3. Navegue al cuadro de mandos que desea visualizar.

   NOTA: También puede visualizar páginas y subpáginas de cuadros de mandos individuales.
4. Haga clic en el icono Abrir en la barra de herramientas.

   El cuadro de mandos se abre por la primera página del cuadro de mandos. Si no se ha agregado ningún contenido, aparecerá un mensaje que indica que la página del cuadro de mandos está vacía.
5. Puede realizar cualquiera de las siguientes tareas en el cuadro de mandos, según sea necesario:
   - Haga clic en las fichas de la parte superior del cuadro de mandos para navegar por las páginas y subpáginas.
   - Refresque una página o subpágina.

     Realice esta tarea para asegurarse de que la operación de refrescamiento desvía la información guardada en la caché de Oracle BI Presentation Services y se emite a Oracle BI Server para su procesamiento.

     Al seleccionar un cuadro de mandos o un análisis concretos, Presentation Services comprueba su caché para determinar si se han solicitado recientemente resultados idénticos. En caso afirmativo, Presentation Services devuelve los resultados más recientes y evita así el procesamiento innecesario por parte de BI

Server y la base de datos subyacente. En caso negativo, el análisis se emite a BI Server para su procesamiento. No puede forzar el análisis una vez pasada la caché de BI Server.

- Agregue una página a un libro de resumen.
- Personalice las páginas y subpáginas del cuadro de mandos y guarde las personalizaciones. Para obtener más información, consulte Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en tiempo de ejecución (consulte Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en ejecución en la página 1184).
- Si su usuario dispone del privilegio Gestionar cuadros de mandos, edite el cuadro de mandos.

En función de las opciones de impresión y exportación que se especifiquen en el cuadro de mandos, tal vez pueda realizar las siguientes tareas:

- Exporte el control de mandos, la página o la subpágina a Excel.
- Imprima una página o subpágina.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información adicional:

- Trabajar con Mi cuadro de mandos (en la página 1188)

Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en ejecución

En función de las opciones que estén activadas para el análisis, es posible que pueda aumentar el detalle de los datos en el análisis, aplicar filtros y peticiones de datos, ordenar columnas, crear grupos e ítems calculados, y expandir y contraer secciones.

NOTA: Algunas de estas acciones estarán disponibles en el menú que se abre cuando el usuario hace clic con el botón derecho en ciertas vistas del análisis. Para obtener más información sobre las interacciones con el botón derecho que se pueden activar para un análisis, consulte Especificación de interacciones con el botón derecho para usuarios (en la página 1126).

Después de realizar cambios en una petición de datos del cuadro de mandos o utilizar las interacciones con el botón derecho para realizar cambios en un análisis de una página del cuadro de mandos en ejecución, puede guardar dichos cambios como una personalización con nombre. Si en el futuro accede a la página del cuadro de mandos, podrá aplicar a la página la personalización que haya guardado, sin tener que volver a especificar todas sus preferencias. Además, al guardar una personalización de una página del cuadro de mandos, puede seleccionar dicha personalización como la versión predeterminada de la página. En tal caso, a partir de ese momento se aplicará dicha personalización de forma automática cada vez que visualice la página.

El siguiente procedimiento describe cómo guardar una personalización de una página del cuadro de mandos.

Para guardar una personalización de una página del cuadro de mandos

1. En el tiempo de ejecución, en la página del cuadro de mandos, haga clic en el icono Opciones de página.
2. Seleccione Guardar personalización actual.
3. En el cuadro de diálogo Guardar personalización actual:
   a. Introduzca un nombre para la personalización.
   b. Opcionalmente, seleccione la casilla de verificación para que esta personalización sea la opción predeterminada de esta página.
   c. Haga clic en Aceptar.

El siguiente procedimiento describe cómo aplicar una personalización guardada a una página del cuadro de mandos.

Para aplicar una personalización guardada a una página del cuadro de mandos

1 En la página del cuadro de mandos, haga clic en el icono Opciones de página.
2 Seleccione Aplicar personalización guardada y, después, seleccione la personalización guardada que desea aplicar.

El siguiente procedimiento describe cómo borrar una personalización de una página del cuadro de mandos. Después de borrar la personalización, se mostrará la versión original de la página.

Para eliminar una personalización desde una página del cuadro de mandos

1 En la página del cuadro de mandos, haga clic en el icono Opciones de página.
2 Seleccione Borrar mi personalización.

Creación de cuadros de mandos

El siguiente procedimiento describe cómo crear un cuadro de mandos.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Acceder a análisis V3 y Gestionar cuadros de mandos.

Para crear un cuadro de mandos

1 Haga clic en la ficha Analytics.
2 En la sección Crear de la página inicial, haga clic en Cuadro de mandos.
3 En el cuadro de diálogo Nuevo cuadro de mandos, introduzca un nombre y una descripción para el cuadro de mandos.

   NOTA: El número máximo de caracteres que se puede usar en el nombre de un cuadro de mandos es 512.

4 Seleccione la ubicación donde se va a guardar el cuadro de mandos.

   Si guarda un cuadro de mandos en la subcarpeta Cuadros de mandos directamente en /Carpetas compartidas/Carpeta compartida por toda la compañía, o en la subcarpeta Cuadros de mandos directamente en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, el cuadro de mandos se podrá incluir en la lista desplegable Cuadros de mandos de las páginas de datos analíticos, en la que se pueden incluir hasta 300 cuadros de mandos. Si guarda un cuadro de mandos en una subcarpeta Cuadros de mandos en otro nivel (por ejemplo, en /Carpetas compartidas/Ventas/Cuadro de mandos) o en cualquier otra subcarpeta, el cuadro de mandos no se podrá incluir en la lista desplegable Cuadros de mandos. Para guardar un cuadro de mandos en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe incluir el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.
5 Especifique si desea agregar contenido al nuevo cuadro de mandos ahora o más tarde.
6 Haga clic en Aceptar.
7 Si ha indicado que desea agregar contenido:
   a **Ahora**, el nuevo cuadro de mandos, que contiene una página en blanco, se mostrará en el generador de cuadros de mandos para su edición.
   b **Más tarde**, se creará un cuadro de mandos vacío (que no se mostrará), al que podrá agregar contenido posteriormente.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Edición de cuadros de mandos (en la página 1186)

Edición de cuadros de mandos

Cuando edita un cuadro de mandos, puede agregar o eliminar páginas y subpáginas de cuadros de mandos, agregar contenido a esas páginas, y editar las propiedades y la configuración, como las opciones de impresión.

Puede agregar los siguientes tipos de contenido a las páginas del cuadro de mandos.

- Contenido guardado en el catálogo, en una carpeta a la que tiene acceso, como análisis y páginas de otros cuadros de mandos.
- Objetos del cuadro de mandos

  En la siguiente tabla se describen los objetos del cuadro de mandos.

Plazo	Definición
Columnas	Utiliza columnas para alinear el contenido en un cuadro de mandos Puede crear todas las columnas que desee en una página de cuadro de mandos. La primera vez que arrastre un objeto del cuadro de mandos o un ítem del catálogo a un nuevo cuadro de mandos, se creará automáticamente una columna. Las columnas utilizadas en los cuadros de mandos no están relacionadas con las columnas utilizadas en los análisis.
Secciones	Utilice las secciones para organizar el contenido dentro de las columnas. Cualquier contenido que arrastre y suelte desde el panel de selección al diseño de página se mostrará en una sección dentro de una columna.
Enlace de acción	Utilice este objeto para incrustar enlaces de acción en un cuadro de mandos. Los enlaces de acción son aquellos que ejecutan una acción asociada cuando se hace clic en ellos.
Menú de enlaces de acción	Utilice este objeto para incrustar grupos de enlaces de acción en un cuadro de mandos. Los usuarios pueden seleccionar la acción apropiada que se va a ejecutar de un grupo de enlaces de acciones.
Enlace o imagen	Utilice este objeto para agregar enlaces a páginas externas o análisis.
Contenido incrustado	Utilice este objeto para incrustar contenido de una URL especificada en el cuadro de mandos.
Texto	Utilice este objeto para incrustar texto en un cuadro de mandos, por ejemplo, para proporcionar sugerencias e instrucciones.
Carpeta	Utilice este objeto para incrustar una vista de una carpeta de datos analíticos en un cuadro de mandos con el fin de que los usuarios puedan navegar del cuadro de mandos a otro análisis en el catálogo.

El siguiente procedimiento describe cómo editar un cuadro de mandos.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para editar un cuadro de mandos

1. Haga clic en la ficha Analytics.
2. En la página inicial, haga clic en Catálogo.
3. Navegue al cuadro de mandos que desea editar.

   NOTA: También puede editar una página del cuadro de mandos individual.

4. Haga clic en el icono Editar en la barra de herramientas.
5. En el generador de cuadros de mandos, realice una o varias de las siguientes tareas, según sea necesario:
   - Agregue una página o subpágina del cuadro de mandos:
     - Haga clic en el icono Agregar página del cuadro de mandos y seleccione la opción que desee.
   - Adición de contenido a una página del cuadro de mandos:
     - Arrastre y suelte objetos de cuadros de mandos e ítems del catálogo en el diseño de página del cuadro de mandos.

     Para obtener información sobre las consideraciones que se aplican al editar cuadros de mandos, consulte Consideraciones al editar o visualizar cuadros de mandos (consulte Consideraciones durante la edición o visualización de los cuadros de mandos en la página 1182).
   - Eliminación de una página del cuadro de mandos:
     - Haga clic en la ficha de la página y, a continuación, haga clic en el icono Eliminar página actual.
   - Utilice las opciones disponibles en el icono Herramientas para:
     - Definir el cuadro de mandos y las propiedades de la página del cuadro de mandos.
     - Especificar la configuración para imprimir y exportar una página de cuadro de mandos.
     - En el cuadro de diálogo Enlaces de informes, especifique qué enlaces aparecerán con los análisis en la página del cuadro de mandos, excepto para los análisis en los que se haya especificado una configuración personalizada.
     - Especifique si desea incluir o excluir los botones Aplicar y Restablecer de las peticiones de datos en la página del cuadro de mandos durante el tiempo de ejecución. Esta configuración se aplica a la página del cuadro de mandos y sustituye la configuración de los botones Aplicar y Restablecer de la definición de una petición de datos y las propiedades del cuadro de mandos, a menos que los campos Botón de aplicación de peticiones de datos y Botón de restablecimiento de peticiones de datos, situados en las propiedades del cuadro de mandos, estén establecidos como Utilizar configuración de página.
     - Publique la página en cualquier ubicación del cuadro de mandos a la que tenga acceso. Esta característica le permite compartir la página, incluso cuando dicha página forme parte de un cuadro de mandos guardado en Mis carpetas.
     - Defina las propiedades de página avanzadas para que pueda establecer los parámetros de navegación de la página o el cuadro de mandos.

     NOTA: La opción que permite a los usuarios crear y guardar personalizaciones de la página siempre está seleccionada y no puede anular su selección.
6. Para editar las propiedades de un objeto, haga clic en el icono Propiedades del objeto.

   Para obtener más información, consulte Edición de los análisis y las propiedades de las peticiones de datos del cuadro de mandos (consulte Edición de las propiedades de peticiones de datos y de los análisis de cuadros de mandos en la página 1196)
7. Para eliminar un objeto de la página del cuadro de mandos, haga clic en el icono Eliminar del objeto.

NOTA: Si elimina un objeto de un cuadro de mandos, dicho objeto solo se eliminará de la página del cuadro de mandos actual. Si el objeto ya se ha guardado en el catálogo, no se eliminará del mismo.

8 Cuando termine de realizar cambios, guarde el cuadro de mandos.

SUGERENCIA: Puede previsualizar la página del cuadro de mandos en cualquier momento desde el generador de cuadros de mandos haciendo clic en Previsualización.

9 Para salir del generador de cuadros de mandos y volver al cuadro de mandos, haga clic en Ejecutar.

Trabajar con Mi cuadro de mandos

Hay un cuadro de mandos, denominado Mi cuadro de mandos, disponible para cada usuario en Oracle CRM On Demand. Inicialmente, Mi cuadro de mandos no tiene ningún contenido. Si su rol de usuario dispone del privilegio Acceder a análisis V3, podrá acceder a su cuadro de mandos personal y agregar contenido al mismo, aunque su rol de usuario no le permita crear o editar otros cuadros de mandos. También puede agregar páginas y subpáginas a Mi cuadro de mandos.

El siguiente procedimiento describe cómo acceder a su cuadro de mandos personal.

Para abrir Mi cuadro de mandos

1 Haga clic en la ficha Analytics.
2 En la lista desplegable Cuadro de mandos, seleccione Mi cuadro de mandos.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar contenido a su cuadro de mandos personal.

Para agregar contenido a Mi cuadro de mandos

1 Abra Mi cuadro de mandos.
2 Haga clic en el icono Opciones de página y seleccione Editar cuadro de mandos en las opciones de la lista desplegable.
3 En el generador de cuadros de mandos, agregue el contenido que desee al cuadro de mandos.

   Para obtener más información sobre la edición de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
4 Cuando termine de realizar cambios, guarde el cuadro de mandos.

Creación de peticiones de datos de cuadros de mandos

Las peticiones de datos del cuadro de mandos permiten a los usuarios finales especificar los valores de datos para los filtros de algunos o todos los análisis incrustados en el cuadro de mandos durante el tiempo de ejecución. En función de cómo se configure una petición de datos, los filtros pueden determinar el contenido de todos los análisis de un cuadro de mandos o de todos los análisis en una página específica del cuadro de mandos.

Una solicitud que se crea en el nivel del cuadro de mandos se denomina solicitud de cuadro de mandos porque se crea fuera de un cuadro de mandos específico y se almacena en el catálogo como un objeto que, a continuación, se puede agregar a cualquier cuadro de mandos o página del cuadro de mandos que contenga las columnas especificadas en la solicitud. Una solicitud de cuadro de mandos puede ser una solicitud de columna, de variable, de imagen o de moneda. Las peticiones de cuadro de mandos son reutilizables, ya que se pueden crear una vez y utilizarse varias veces. Cuando el objeto de solicitud se actualiza y se guarda, estas actualizaciones se muestran inmediatamente en todos los cuadros de mandos donde se utiliza la solicitud.

Las siguientes consideraciones se aplican cuando se crean peticiones de datos del cuadro de mandos:

- El número de columnas incluidas en una solicitud puede afectar al rendimiento. En general, debe limitar el número de columnas tanto como sea posible.

- En la mayoría de los casos, una petición de datos del cuadro de mandos puede contener columnas que no están incluidas en un análisis del cuadro de mandos. Cualquier columna en la petición de datos que no se incluya en un análisis no filtrará dicho análisis.

  Sin embargo, si una petición de datos del cuadro de mandos utiliza peticiones de datos de columna que no establecen variables de presentación, todas las columnas de la petición de datos del cuadro de mandos se deben incluir en el análisis incrustado que desea que filtre la petición de datos del cuadro de mandos. Además, un filtro cuyo operador está definido como Petición se debe especificar en cada una de las columnas pertinentes del análisis. No es necesario que las columnas de la petición de datos del cuadro de mandos aparezcan en el panel Columnas seleccionadas.

Para crear una solicitud de cuadro de mandos

1. Haga clic en la ficha Analytics.
2. En la sección Crear de la página inicial, haga clic en Petición de datos del cuadro de mandos.
3. Desde el menú Seleccionar área temática, seleccione el área temática para la que desea crear la solicitud.
4. En el panel Definición, haga clic en el icono Nuevo y seleccione el tipo de petición de datos que desee.
5. Complete los detalles de la petición de datos y guárdela.

   Para obtener más información sobre los detalles que define para una petición de datos, consulte los siguientes temas:

   - Adición de peticiones de datos de columna en datos analíticos (en la página 1132)
   - Adición de peticiones de datos de moneda en datos analíticos (en la página 1134)
   - Adición de solicitudes de imagen en análisis (en la página 1134)
   - Adición de peticiones de datos de variable en datos analíticos (en la página 1135)

Adición de peticiones de datos a los cuadros de mandos

Puede agregar peticiones de datos a un cuadro de mandos o a páginas individuales de un cuadro de mandos para que los usuarios puedan realizar peticiones de datos de diferentes valores sin tener que volver a ejecutar el cuadro de mandos. El valor que el usuario selecciona en una petición de datos determina el contenido de todos los análisis en una página del cuadro de mandos o en el cuadro de mandos.

También puede agregar peticiones de datos ocultas para los usuarios que ejecutan el cuadro de mandos. Cuando un usuario ejecuta un cuadro de mandos que tiene una petición de datos oculta, los análisis de la página del cuadro de mandos o del mismo cuadro de mandos se filtran automáticamente en función del valor predeterminado especificado en la petición de datos. El usuario no puede especificar un valor distinto. Puede agregar peticiones de datos ocultas a nivel de cuadro de mandos y a nivel de página del cuadro de mandos.

NOTA: La petición de datos del cuadro de mandos que desea agregar al cuadro de mandos debe existir en el catálogo y debe guardarse en una carpeta a la que tenga acceso. Para obtener más información sobre la creación de peticiones de datos, consulte Creación de peticiones de datos del cuadro de mandos (consulte Creación de peticiones de datos de cuadros de mandos en la página 1188). Además, si trata de ocultar la petición de datos de los usuarios, debe definir un valor por defecto para la petición de datos.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar una petición de datos visible a un cuadro de mandos.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para agregar una petición de datos a un cuadro de mandos o a una página del cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
2. En el generador de cuadros de mandos, en el panel Catálogo, localice la petición de datos del cuadro de mandos y, a continuación, arrástrela y suéltela en una sección de la página del cuadro de mandos.
3. Para especificar si la petición de datos se aplica a todo el cuadro de mandos o únicamente a la página actual, haga clic en el icono Propiedades del objeto de la petición de datos del cuadro de mandos y seleccione Cuadro de mandos o Página.
4. Guarde el cuadro de mandos.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar una petición de datos oculta que se aplica a todos los análisis de un cuadro de mandos.

Para agregar una petición de datos oculta a un cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.
2. En el generador de cuadros de mandos, haga clic en el icono Herramientas y seleccione Propiedades de cuadros de mandos.
3. En el cuadro de diálogo Propiedades de cuadros de mandos, haga clic en el icono de edición del ítem Filtros y variables.
4. Haga clic en el icono Más (+) verde y seleccione la petición de datos del cuadro de mandos desde el catálogo.
5. Haga clic en Aceptar.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar una petición de datos oculta que se aplica a los análisis de una sola página del cuadro de mandos.

Para agregar una petición de datos oculta a una página del cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.
2. Haga clic en el icono Herramientas y seleccione Propiedades del cuadro de mandos.
3. En la sección Páginas del cuadro de mandos del cuadro de diálogo Propiedades del cuadro de mandos, haga clic en la página a la que desea agregar la petición de datos y, a continuación, seleccione el icono "Seleccionar una petición de datos para capturar los filtros y las variables predeterminados".
4. Haga clic en el icono Más (+) verde y seleccione la petición de datos del cuadro de mandos desde el catálogo.
5. Haga clic en Aceptar.

Control de la apariencia de las páginas del cuadro de mandos

En este tema se explica cómo controlar la apariencia de las páginas del cuadro de mandos.

Las columnas se utilizan para alinear el contenido de un cuadro de mandos. Las secciones que se encuentran dentro de las columnas incluyen el contenido. Puede agregar o eliminar columnas, establecer la anchura en píxeles o en porcentaje de la página del cuadro de mandos.

Cuando una página del cuadro de mandos contiene más de una columna, puede aplicar saltos de columna para organizarlas en la página. Por ejemplo, si cuenta con dos columnas que están la una junto a la otra, insertar un salto en la columna más a la derecha hace que se sitúe debajo de la primera columna, y ambas columnas ocuparán la anchura que ocupaban originalmente cuando estaban una junto a otra. Si cuenta con tres columnas que están las unas junto a las otras, al insertar un salto en la columna central las dos columnas situadas a la

derecha se situarán debajo de la primera columna y la primera columna ocupará la anchura que ocupaban originalmente las dos primeras columnas.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para establecer la anchura de una columna

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
2. En el generador de paneles de control, haga clic en el icono Propiedades de la columna y seleccione Propiedades de columna.
3. En el cuadro de diálogo Propiedades de columna, amplíe el enlace Opciones de formato adicionales.
4. En la sección Opciones de formato adicionales:
   - Si desea que el tamaño de la columna lo determine la opción seleccionada en la configuración del tamaño de página del cuadro de diálogo Propiedades del cuadro de mandos, seleccione Mejor ajuste.
   - Si desea especificar el tamaño o el tamaño mínimo de la anchura de la columna, seleccione Tamaño específico o Tamaño mínimo, y a continuación, indique los detalles del tamaño específico o mínimo, de la forma siguiente:
     - Para especificar la anchura en píxeles, introduzca el número de píxeles, por ejemplo, 200.
     - Para especificar la anchura como un porcentaje de la página del cuadro de mando, utilice el signo de porcentaje (%), por ejemplo, 20%.
5. Haga clic en Aceptar.

Para agregar saltos de columna

- Haga clic en el icono Propiedades de la columna en concreto, seleccione Salto y, a continuación, seleccione el tipo de salto adecuado.
  - **Sin saltos.** Seleccione esta opción para colocar la columna junto a la columna que está sobre ella.
  - **Salto de columna.** Seleccione esta opción para colocar la columna debajo de la columna que está actualmente a su izquierda (o junto a ella).
  - **Salto de página con salto de columna.** Seleccione esta opción para colocar la columna en otra página en versiones impresas y en PDF. Esta opción también coloca la columna debajo de la columna que tiene junto a ella si no ha seleccionado la opción Salto de columna.

  NOTA: La opción Salto solo está disponible si la página tiene varias columnas, y únicamente para las columnas que siguen a la primera columna.

Puede hacer que la primera columna de la página aparezca siempre en la parte superior de la página, incluso cuando el usuario se desplace hacia abajo en la página.

Para que la primera columna se muestre siempre en la parte superior de la página

- Haga clic en el icono Propiedades de la primera columna y seleccione Congelar.

Adición de secciones a columnas

Las secciones, que se encuentran dentro de las columnas, incluyen el contenido de un cuadro de mandos. De forma predeterminada, las secciones están alineadas verticalmente. Puede arrastrar a una columna tantas secciones como necesite.

Si arrastra contenido y lo suelta en una columna sin agregar primero una sección que agrupe el contenido, se crea una sección automáticamente.

Si arrastra una sección desde una columna a otra, también se incluye todo el contenido que se encuentre en esta sección.

Para agregar una sección a una columna

- En el panel de selección, arrastre un objeto Sección desde el área Objetos de cuadro de mando y suéltelo en la columna.

  La columna aparece resaltada cuando la sección se encuentra en una ubicación adecuada de la columna para soltarla.

Organización del contenido dentro de las secciones

Cuando arrastra un objeto a una sección que ya contiene un objeto, puede elegir entre soltarlo de forma horizontal o hacerlo de forma vertical dentro de la sección. De esta forma, se establece el diseño de la sección. No obstante, podrá cambiar el diseño de la sección más adelante, tal y como se describe aquí.

Para organizar el contenido de una sección de forma horizontal

- Haga clic en el icono Diseño horizontal de la sección.

Para organizar el contenido de una sección de forma vertical

- Haga clic en el icono Diseño vertical de la sección.

También puede aplicar el formato al cuadro de mandos. Para obtener más información, consulte Aplicación de formato a los cuadros de mandos (consulte Aplicación de formato a cuadros de mandos en la página 1197).

Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos

Puede hacer que toda una sección de un cuadro de mandos y su contenido aparezcan condicionalmente, según el valor booleano que devuelva un análisis. De forma similar, puede hacer que los enlaces de acción también aparezcan condicionalmente.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para hacer que una sección aparezca condicionalmente en una página del cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
2. Haga clic en el icono Propiedades de la sección y seleccione Condición.
3. En el cuadro de diálogo Condiciones de la sección, cree una nueva condición o seleccione en el catálogo una condición que ya esté guardada.

4 Haga clic en Aceptar.

Para hacer que un enlace de acción aparezca condicionalmente en una página del cuadro de mandos

1 Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.
2 Si el enlace de acción no está aún agregado al diseño, agréguelo.
3 Haga clic en el icono Propiedades del objeto de enlace de acción.
4 En el cuadro de diálogo Propiedades de enlace de acción:
   a Haga clic en el botón de selección Condicionalmente.
   b En el campo Condición, cree una nueva condición o seleccione en el catálogo una condición que ya esté guardada.
   c Haga clic en Aceptar.

SUGERENCIA: Si crea una condición nueva para una sección o enlace de acción, puede guardarla en el catálogo haciendo clic en el icono Más junto al campo Condición.

Adición de enlaces de texto o de imágenes a páginas del cuadro de mandos

Puede agregar enlaces de texto o de imagen a un cuadro de mandos y especificar lo que ocurrirá cuando un usuario haga clic en los enlaces. Por ejemplo, puede direccionar a los usuarios a otro sitio Web o cuadro de texto, abrir documentos, iniciar aplicaciones o realizar cualquier otra acción que admita el explorador. También puede agregar una imagen o texto sin ningún enlace.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para agregar un enlace de texto o de imagen a una página del cuadro de mandos

1 Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
2 En el generador de cuadros de mandos, arrastre y suelte un objeto de enlace o de imagen desde el panel Objetos del cuadro de mandos a una sección de la página del cuadro de mandos.
3 Haga clic en el icono Propiedades del objeto.

   Aparece el cuadro de diálogo Propiedades de enlace o imagen.
4 Especifique sus opciones:
   - En el caso de un enlace de texto, introduzca el texto en el campo Título.
   - En un enlace de imagen, haga clic en Seleccionar imagen y, a continuación, en el cuadro de diálogo Seleccionar imagen, seleccione una imagen o introduzca la ubicación y el nombre de esa imagen en el campo URL, y haga clic en Aceptar.

     Especifique la ubicación en forma de dirección URL.

     Si desea un título para la imagen, escríbalo en el campo Título y utilice la lista desplegable Posición para seleccionar el lugar en el que aparecerá el título en relación con la imagen.
5 Especifique lo que ocurrirá cuando el usuario haga clic en el texto o en la imagen:
   - Para especificar que aparezca un análisis o un cuadro de mandos cuando el usuario haga clic en el enlace o la imagen, haga clic en el botón de selección Análisis o Cuadro de mandos para seleccionar dichos elementos.

- Para especificar que se produzca otra acción, como abrir un sitio Web, un documento o un programa, especificar el destino como una URL, e introducir la ruta de acceso completa en el campo que sigue a las opciones de destino. En el área Objetivo, seleccione si el destino aparecerá en la ventana de explorador existente del usuario o en una nueva.

  Un enlace se define como una dirección URL (Uniform Resource Locator, localizador de recursos uniforme) que el explorador pueda interpretar. Las direcciones URL pueden llevar a sitios Web, documentos, imágenes, sitios FTP, newsgroups, etc. A continuación figuran ejemplos de URL válidas, en función del explorador que utilice:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  Consulte la siguiente tabla para obtener más información sobre los tipos de contenido externo e interno para los que se pueden crear enlaces.

  SUGERENCIA: Cuando seleccione que el destino aparezca en la ventana de explorador existente del usuario o en una nueva, tenga en cuenta la siguiente información. Puede controlar el modo en que se muestra un enlace con cualquier acción, excepto el envío de correo y la ejecución de un programa. Seleccione la ventana actual cuando desee que las acción se produzca en el panel de visualización del cuadro de mandos. El cuadro de mandos permanece activo, pero en segundo plano. Seleccione una ventana nueva cuando desee que la acción se desarrolle en una ventana nueva del explorador.

  NOTA: Para agregar solo texto o una imagen, sin enlaces, deje en blanco el texto que aparece tras las opciones de destino.

6 Haga clic en Aceptar.

7 Guarde el cuadro de mandos.

En la siguiente tabla se muestran las opciones de enlace para agregar un enlace de texto o una imagen mediante el generador del cuadro de mandos.

Opción de enlace	Comentarios
Sitio Web o documento	Debe especificar la dirección URL o la dirección para el sitio o documento. Puede copiar la dirección de destino del cuadro de texto Dirección o Ubicación de su explorador y, a continuación, pegarla.
Enviar correo electrónico a un usuario específico	Debe saber la dirección URL mailto, por ejemplo: `mailto:support@oracle.com` Cuando el usuario seleccione este enlace, el explorador iniciará la aplicación de correo electrónico con el campo Para: rellenado. El explorador controla el inicio del programa de correo electrónico.

Adición de vistas de carpetas de datos analíticos a páginas del cuadro de mandos

Puede agregar una vista de una carpeta de datos analíticos y su contenido a un cuadro de mandos. Por ejemplo, supongamos que ha guardado en una carpeta una colección de los análisis que ejecuta con más frecuencia. Puede agregar una vista de esa carpeta en el cuadro de mandos. A continuación, cuando visualice el cuadro de mandos, puede abrir la carpeta en el cuadro de mandos, acceder a una solicitud guardada y hacer clic en ella para ejecutarla.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para agregar una carpeta de datos analíticos a una página del cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
2. En el generador del cuadro de mandos, en el panel Catálogo, localice la carpeta que desea agregar, arrástrela a una sección de la página del cuadro de mandos y suéltela.
3. Guarde el cuadro de mandos.

Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos

Puede controlar cómo se muestran los resultados cuando un usuario se desplaza por un análisis en un cuadro de mandos. Los resultados se pueden mostrar de una de las siguientes maneras:

- Los nuevos resultados se pueden mostrar directamente en el cuadro de mandos, tras haber reemplazado el análisis original.

  Éste es el comportamiento predeterminado. El área ocupada por el análisis original cambia de tamaño automáticamente para incluir los nuevos resultados.
- Todo el cuadro de mandos se sustituye con los nuevos resultados.

Este comportamiento se controla mediante la opción Profundizar en el lugar, en el generador del cuadro de mandos. Esta opción se establece a nivel de sección, lo que significa que se aplica a todos los análisis en los que se puede profundizar. Los usuarios pueden hacer clic en el botón Atrás del explorador para volver al análisis original o al cuadro de mandos.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para controlar la forma en que se muestran los resultados cuando los usuarios profundizan en las páginas del cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
2. En el generador del cuadro de mandos, haga clic en el icono Propiedades de la sección y seleccione la opción Profundizar en el lugar:
   - Para mostrar los nuevos resultados directamente en el cuadro de mando, haga clic en Profundizar en el lugar para seleccionarlo. Cuando esta opción está seleccionada, aparece junto a ella una marca de selección.
   - Para sustituir el cuadro de mando por los nuevos resultados, haga clic en Profundizar en el lugar para eliminar la marca de selección.

Edición de las propiedades de peticiones de datos y de los análisis de cuadros de mandos

Puede editar las propiedades de las peticiones de datos y de los análisis de cuadros de mandos que haya agregado a un cuadro de mandos del catálogo.

NOTA: Al editar las propiedades de las peticiones de datos y de los análisis de cuadros de mandos interactivos como se describe en este documento, cualquier cambio realizado a la página en la que está trabajando también se guardará.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para editar las propiedades de una petición de datos de cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).
2. Haga clic en el icono Propiedades de la petición de datos del cuadro de mandos y seleccione la propiedad que desea modificar:
   - Ámbito.

     Seleccione si desea que la petición de datos se aplique a todos los análisis del cuadro de mandos, o solo a los análisis de la página actual.
   - Enlaces de peticiones de datos.

     Especifique si desea que los usuarios visualicen el enlace Editar de la petición de datos durante la ejecución.
3. Haga clic en Aceptar.
4. Guarde el cuadro de mandos.

Para editar las propiedades de un análisis en un cuadro de mandos

1. Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.
2. En el generador del cuadro de mandos, haga clic en el icono Propiedades del análisis y seleccione la propiedad que desea modificar:
   - Mostrar resultados

     Si selecciona la opción Incrustados en la sección, la solicitud se ejecutará automáticamente y los resultados se mostrarán directamente en el cuadro de mandos. Esta opción se selecciona de forma predeterminada para los análisis.

     Como alternativa, puede seleccionar que se muestre la solicitud como un enlace en el que los usuarios deben hacer clic para ejecutarla, también puede especificar si se mostrarán los resultados en el cuadro de mandos o en una ventana independiente.
   - Enlaces de informes

     Esta opción abre el cuadro de diálogo Enlaces de informes, donde puede seleccionar los enlaces que desea que aparezcan con el análisis en la página del cuadro de mandos.
   - Mostrar vista

     Esta opción muestra las vistas disponibles del análisis. Puede seleccionar la vista que desea visualizar.

- Cambiar nombre

  Esta opción abre el cuadro de diálogo Cambiar nombre, donde puede introducir un nombre nuevo para el análisis.

3 Haga clic en Aceptar.

4 Guarde el cuadro de mandos.

Aplicación de formato a cuadros de mandos

En el generador del cuadro de mandos, un cuadro de diálogo de formato proporciona acceso y control sobre los atributos visuales de los cuadros de mandos. Según el objeto al que aplique formato, el cuadro de diálogo mostrará distintas opciones, como los controles de fuente, celda y borde, el color de fondo y opciones de formato adicionales, como el relleno de celda. El formato afecta a la apariencia visual de las columnas y las secciones de un cuadro de mandos, como los bordes y el color de fondo.

Cuando aparecen las selecciones de alineación horizontal y vertical, éstas son parecidas a la justificación de texto en los procesadores de texto. La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de las otras columnas.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para aplicar formato a un cuadro de mandos

1 Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

  Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).

2 En el generador del cuadro de mandos, haga clic en el botón Propiedades de una columna o sección y seleccione la opción Propiedades de columna o la opción Dar formato a sección.

3 En el área Celda, configure la alineación y el color de fondo.

  NOTA: Para la alineación horizontal, la justificación más habitual para datos de texto es Izquierda. Para datos numéricos es Derecha.

  La alineación vertical no tiene ningún efecto, a menos que la columna abarque varias filas de otras columnas.

4 En el área Borde, seleccione las opciones de posición del borde, color y estilo de la celda.

  CONSEJO: Para seleccionar o anular la selección de bordes personalizados, haga clic en el borde superior, inferior, izquierdo o derecho junto a la lista desplegable Posición.

5 Para dar formato al espacio de la celda, haga clic en Opciones de formato adicionales y especifique valores de anchura y altura para el contenido de la celda, así como para el espacio situado arriba, abajo, a la izquierda y la derecha del contenido.

  Los valores se especifican en píxeles.

6 Para sustituir los elementos de estilo y clase especificados en la hoja de estilos de Oracle CRM On Demand, realice las selecciones en el área Opciones de estilo CSS personalizadas:

  a Haga clic en la configuración que desee utilizar.

  b Especifique la ubicación de la clase, el estilo o la hoja de estilos.

  NOTA: Las opciones avanzadas de formato de estilo están indicadas para los usuarios que conocen el funcionamiento de las hojas de estilo es cascada (CSS).

7 Haga clic en Aceptar.

Cambio de las opciones de impresión y exportación de los cuadros de mandos

Puede especificar la configuración de página y el contenido del encabezado y el pie de página del documento de salida en PDF desde un cuadro de mandos. Los cuadros de mandos y las vistas se imprimen en formato Adobe Acrobat PDF. Se necesita Adobe Reader 6.0 o superior para imprimir a través de Adobe PDF.

Si agrega un encabezado o un pie de página, el texto aparecerá en los documentos de salida en HTML y PDF, y, por lo general, el formato que ha aplicado al texto de la cabecera o del pie de página se aplicará en ambos tipos de salidas. Sin embargo, las opciones para sustituir los elementos de estilo y clase que se especifican en las hojas de estilo de Oracle CRM On Demand solo se aplican a la salida de HTML.

NOTA: Las selecciones de impresión que especifique se aplicarán sólo a la impresión de PDF. Si imprime el PDF en una impresora local o de red, se aplicarán las selecciones de impresión especificadas en el explorador, como la selección del tamaño de papel.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para cambiar las opciones de impresión y exportación de un cuadro de mandos

1 Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).

2 Haga clic en el icono Herramientas y seleccione Propiedades de impresión y exportación

   Aparece el cuadro de diálogo Control de impresión y exportación.

3 Seleccione la configuración de la página.

   NOTA: Las opciones estándar de diseño de impresión determinan si los usuarios pueden imprimir el cuadro de mandos, mientras que las opciones estándar de salida de Excel determinan si los usuarios pueden exportar el cuadro de mandos y sus páginas. Esta configuración se aplica cuando los usuarios ejecutan el cuadro de mandos desde un área en la que está incrustado, como el applet web o la ficha web, y cuando los usuarios ejecutan el cuadro de mandos desde las páginas de Análisis. Si quiere impedir que los usuarios puedan imprimir el cuadro de mandos o exportarlo junto con sus páginas, anule la selección de las casillas de verificación correspondientes.

4 Para agregar un encabezado o pie de página, realice las siguientes acciones:

   a Seleccione la opción adecuada y haga clic en Editar.

   b Utilice las opciones del cuadro de diálogo para crear el encabezado o el pie de página.

      Los encabezados y pies de página pueden contener hasta tres líneas.

   c Para aplicar formato a un elemento del encabezado o del pie de página, haga clic en el botón de formato para abrir el cuadro de diálogo Editar formato.

   d Seleccione la fuente, el área de las celdas, el área de los bordes y otras opciones de formato.

      NOTA: Puede obtener más información sobre algunas de las opciones de formato en Aplicar formato a cuadros de mandos (consulte Aplicación de formato a cuadros de mandos en la página 1197).

   e Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Editar formato.

   f Haga clic en Aceptar para guardar el encabezado o el pie de página.

5 Cuando termine de cambiar las opciones de impresión y exportación, haga clic en Aceptar.

Cambio de las propiedades del cuadro de mandos

Puede establecer las propiedades de todo el cuadro de mandos para eliminar, cambiar el orden y ocultar páginas. Con la modificación de las propiedades del cuadro de mandos se guardan automáticamente todas las modificaciones realizadas en la página en la que está trabajando.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para cambiar las propiedades de un cuadro de mandos

1 Abra el cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos.

   Para obtener más información sobre cómo abrir un cuadro de mandos en el generador de cuadros de mandos, consulte Edición de cuadros de mandos (en la página 1186).

2 Haga clic en el icono Herramientas y seleccione Propiedades del cuadro de mandos.

3 En el cuadro de diálogo Propiedades del cuadro de mandos, realice los cambios que desee.

   A continuación se muestran algunas de las acciones que puede realizar en el cuadro de diálogo Propiedades del cuadro de mandos:

   - Agregar una descripción del cuadro de mandos. Las descripciones se almacenan pero no aparecen en los cuadros de mandos.
   - Cambiar el orden de las páginas del cuadro de mandos. Seleccione la página que desee mover y utilice las flechas de dirección para mover la página a la nueva ubicación.
   - Ocultar una página del cuadro de mandos. Esto le permite ocultar la página a otros usuarios. Por ejemplo, si está realizando cambios en la página, es posible que quiera ocultar la página a otros usuarios hasta que termine de realizar los cambios. Sin embargo, si en ese momento algún usuario está viendo la página, el usuario podrá seguir viéndola.

     Cuando termine de realizar los cambios, debe anular la selección de la casilla de verificación Ocultar página para que la página vuelva a estar visible para otros usuarios.

     ADVERTENCIA: Exceptuando las acciones de ocultar o cambiar el orden de las páginas, cualquier otra acción que realice en la sección Páginas del cuadro de mandos del cuadro de diálogo Propiedades del cuadro de mandos se aplicarán aunque haga clic en Cancelar para cerrar el cuadro de diálogo.

   - Cambiar el nombre a una página del cuadro de mandos. Al cambiar el nombre a una página del cuadro de mandos, puede conservar las referencias de los usuarios al nombre anterior. Esta acción crea un acceso directo con el nombre anterior que hace referencia a la página del cuadro de mandos del catálogo cuyo nombre ha cambiado.
   - Elimine una página de cuadro de mandos.

4 Haga clic en Aceptar para guardar los cambios.

NOTA: No puede cambiar los permisos en una página del cuadro de mandos. El icono Seguridad del cuadro de diálogo Propiedades del cuadro de mandos está desactivado.

Cambio de nombre de los cuadros de mandos

El procedimiento siguiente explica cómo cambiar el nombre de un cuadro de mandos.

Antes de comenzar. Para editar un cuadro de mandos, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a análisis V3. Para editar cuadros de mandos que no sea su cuadro de mandos personal (Mi cuadro de mandos), su rol de usuario también debe disponer del privilegio Gestionar cuadros de mandos. Además, para editar un cuadro de mandos personalizado que esté guardado en /Carpetas compartidas/Carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.

Para cambiar el nombre de un cuadro de mandos

1. Haga clic en la ficha Analytics.
2. En la página inicial, haga clic en Catálogo.
3. Acceda al cuadro de mandos al que desea cambiar el nombre.
4. Haga clic con el botón derecho en el nombre del cuadro de mandos y seleccione Cambiar nombre en el menú desplegable.
5. Introduzca el nombre nuevo del cuadro de mandos.

   Cuando cambie el nombre de un cuadro de mandos, puede conservar las referencias de los usuarios al nombre anterior. Esta acción crea un acceso directo con el nombre anterior que hace referencia al cuadro de mandos cuyo nombre ha cambiado en el catálogo.
6. Haga clic en Aceptar para guardar los cambios.

Gestionar la visibilidad de los cuadros de mandos en datos analíticos

Si tiene los privilegios Gestionar roles y accesos y Gestionar cuadros de mandos en su rol, podrá controlar la disponibilidad (visibilidad) de los cuadros de mandos individuales. La visibilidad se asigna en función de los roles de usuario. Por ejemplo, puede seleccionar un cuadro de mandos y después permitir que los roles de usuario Representante de servicio y Administrador de servicio lo visualicen.

Si nunca ha asignado visibilidad a un cuadro de mandos, no habrá restricciones para ese cuadro de mandos y todos los usuarios podrán visualizarlo. Los administradores y los usuarios con el privilegio Administrar informes personalizados siempre tienen acceso a todos los cuadros de mandos, aunque no se haya otorgado acceso a su rol.

Nota: el privilegio Acceder a cuadros de mandos de datos analíticos - Ver cuadros de mandos predefinidos controla el acceso de los usuarios a cuadros de mandos predefinidos, pero no afecta a su acceso a los cuadros de mandos personalizados.

Para asignar visibilidad a un cuadro de mandos

1. Haga clic en la ficha Analytics.
2. Haga clic en Cuadros de mandos del panel Gestionar.
3. Vaya a una carpeta que contenga un cuadro de mandos como, por ejemplo, la carpeta compartida por toda la compañía.
4. Seleccione un cuadro de mandos de la lista y haga clic en editar para mostrar la página de visibilidad del cuadro de mandos.
5. Haga clic en Agregar roles.
6. En la página Roles asociados, haga clic en Seleccionar junto a cada rol que debe tener acceso al cuadro de mandos seleccionado.
7. Cuando haya terminado de agregar roles, haga clic en Aceptar.
8. Para volver a la página Gestionar visibilidad de cuadro de mandos, haga clic en el enlace Volver para gestionar visibilidad de cuadro de mandos.

Para eliminar la visibilidad de un cuadro de mandos para un rol

1. Haga clic en la ficha Analytics.
2. Haga clic en Cuadros de mandos del panel Gestionar.
3. Vaya a una carpeta que contenga un cuadro de mandos como, por ejemplo, la carpeta compartida por toda la compañía.
4. Seleccione un cuadro de mandos de la lista y haga clic en editar para mostrar la página de detalles del cuadro de mandos.
5. En el panel Rol asociado, haga clic en Eliminar junto al rol o a los roles que desee eliminar.
6. Haga clic en Aceptar para confirmar la eliminación.
7. Cuando haya terminado de editar los roles, haga clic en Aceptar.
8. Para volver a la página Gestionar visibilidad de cuadro de mandos, haga clic en el enlace Volver para gestionar visibilidad de cuadro de mandos.

Si elimina todos los roles de la lista de roles, el cuadro de mandos dejará de tener restricciones y todos los usuarios podrán visualizarlo.

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Cliente

El cuadro de mandos Cliente contiene información sobre los clientes asignados e incluye análisis por ventas cerradas, ventas previstas y atributos demográficos. Puede filtrar estos análisis por:

- Trimestre fiscal
- Año fiscal
- Región
- Sector
- Nivel de informes

Una vez haya ajustado los valores de filtro, haga clic en Aplicar para aplicar las nuevas selecciones de filtro a los análisis.

Para mostrar el cuadro de mandos Cliente en la ficha Analytics, despliegue el menú Cuadros de mando y seleccione Cliente.

NOTA: En el cuadro de mandos predefinido, el campo etiquetado como *Los datos se actualizaron como* muestra el valor de la variable de sesión USER_LAST_REFRESH_DT. La variable contiene la fecha y hora, en la zona horaria del usuario, del inicio del refrescamiento más reciente de los datos históricos. En versiones anteriores de la funcionalidad de análisis, los análisis preconfigurados mostraban el valor de la variable LAST_REFRESH_DT.

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mando Información general

El cuadro de mandos Información general contiene información sobre las probabilidades de venta, la eficacia del servicio, los principales clientes y las oportunidades. Puede filtrar estos análisis por:

- Trimestre fiscal
- Año fiscal
- Región

Una vez haya ajustado los valores de filtro, haga clic en Aplicar para aplicar las nuevas selecciones de filtro a los análisis.

Para mostrar el cuadro de mandos Información general de la ficha Análisis, despliegue el menú Cuadros de mandos y seleccione Información general.

NOTA: En el cuadro de mandos predefinido, el campo etiquetado como *Los datos se actualizaron como* muestra el valor de la variable de sesión USER_LAST_REFRESH_DT. La variable contiene la fecha y hora, en la zona

horaria del usuario, del inicio del refrescamiento más reciente de los datos históricos. En versiones anteriores de la funcionalidad de análisis, los análisis preconfigurados mostraban el valor de la variable LAST_REFRESH_DT.

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Pipeline

El cuadro de mandos Pipeline contiene información sobre sus ventas previstas, ventas cerradas, calidad y distribución de sus pipelines, y clientes, e incluye análisis de ventas cerradas, ventas previstas y atributos demográficos. Puede filtrar estos análisis por:

- Trimestre fiscal
- Año fiscal
- Sector
- Tamaño
- Trimestre fiscal del pipeline
- Año fiscal del pipeline

Una vez haya ajustado los valores de filtro, haga clic en Aplicar para aplicar las nuevas selecciones de filtro a los análisis.

Para mostrar el cuadro de mandos Pipeline de la ficha Análisis, despliegue el menú Cuadros de mandos y seleccione Pipeline.

NOTA: En el cuadro de mandos predefinido, el campo etiquetado como *Los datos se actualizaron como* muestra el valor de la variable de sesión USER_LAST_REFRESH_DT. La variable contiene la fecha y hora, en la zona horaria del usuario, del inicio del refrescamiento más reciente de los datos históricos. En versiones anteriores de la funcionalidad de análisis, los análisis preconfigurados mostraban el valor de la variable LAST_REFRESH_DT.

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de ventas

El cuadro de mandos Efectividad de ventas contiene información sobre sus negocios. Puede filtrar estos análisis por:

- Trimestre fiscal
- Año fiscal
- Región
- Sector
- Nivel de informes

Una vez haya ajustado los valores de filtro, haga clic en Aplicar para aplicar las nuevas selecciones de filtro a los análisis.

Para mostrar el cuadro de mandos Efectividad de ventas de la ficha Análisis, despliegue el menú Cuadros de mandos y seleccione Efectividad de ventas.

NOTA: En el cuadro de mandos predefinido, el campo etiquetado como *Los datos se actualizaron como* muestra el valor de la variable de sesión USER_LAST_REFRESH_DT. La variable contiene la fecha y hora, en la zona horaria del usuario, del inicio del refrescamiento más reciente de los datos históricos. En versiones anteriores de la funcionalidad de análisis, los análisis preconfigurados mostraban el valor de la variable LAST_REFRESH_DT.

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de marketing

El cuadro de mandos Efectividad de marketing contiene información sobre sus campañas e incluye análisis acerca de las campañas completadas, la antigüedad de oportunidad potencial, el estado de seguimiento, la tendencia de fuente de oportunidad potencial y el volumen de oportunidad. Puede filtrar estos análisis por:

- Trimestre fiscal

- Año fiscal

Una vez haya ajustado los valores de filtro, haga clic en Aplicar para aplicar las nuevas selecciones de filtro a los análisis.

Para mostrar el cuadro de mandos Efectividad de marketing de la ficha Análisis, despliegue el menú Cuadros de mandos y seleccione Efectividad de marketing.

NOTA: En el cuadro de mandos predefinido, el campo etiquetado como *Los datos se actualizaron como* muestra el valor de la variable de sesión USER_LAST_REFRESH_DT. La variable contiene la fecha y hora, en la zona horaria del usuario, del inicio del refrescamiento más reciente de los datos históricos. En versiones anteriores de la funcionalidad de análisis, los análisis preconfigurados mostraban el valor de la variable LAST_REFRESH_DT.

Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Servicio

El cuadro de mandos Servicio contiene información sobre sus niveles de servicio y la fidelidad de sus clientes. Puede filtrar estos análisis por:

- Trimestre fiscal
- Año fiscal
- Estado

Una vez haya ajustado los valores de filtro, haga clic en Aplicar para aplicar las nuevas selecciones de filtro a los análisis.

Para mostrar el cuadro de mandos Servicio de la ficha Análisis, despliegue el menú Cuadros de mandos y seleccione Servicio.

NOTA: En el cuadro de mandos predefinido, el campo etiquetado como *Los datos se actualizaron como* muestra el valor de la variable de sesión USER_LAST_REFRESH_DT. La variable contiene la fecha y hora, en la zona horaria del usuario, del inicio del refrescamiento más reciente de los datos históricos. En versiones anteriores de la funcionalidad de análisis, los análisis preconfigurados mostraban el valor de la variable LAST_REFRESH_DT.

Trabajar con libros de resumen

Un libro de resumen es una recopilación de los análisis y las páginas de cuadro de mandos que se han creado a lo largo del tiempo. Por ejemplo, puede crear un libro de resumen para las solicitudes de servicio e ir agregando cada mes los análisis de solicitud de servicio más recientes. Puede abrir el libro de resumen y consultar cómo han ido cambiando las solicitudes de servicio a lo largo del tiempo. También puede exportar el libro de resumen en formato PDF o MHTML para compartirlo con otros.

Los análisis y las páginas de cuadro de mandos que agregue a cada libro de resumen pueden ser actualizables (el contenido se actualiza con los datos más recientes cada vez que abre el libro de resumen) o una instantánea (el contenido no varía). Utilice la instantánea para conservar los datos y poder compararlos a lo largo del tiempo.

En la siguiente tabla se muestra qué supone contar con privilegios en las acciones que puede realizar:

Privilegio	Descargar (PDF y MHTML)	Gestionar libros de resumen en *Mis carpetas*	Gestionar libros de resumen en *Carpetas compartidas*
Acceder a análisis V3	Sí		
Gestionar informes personales	Sí	Sí	

Privilegio	Descargar (PDF y MHTML)	Gestionar libros de resumen en *Mis carpetas*	Gestionar libros de resumen en *Carpetas compartidas*
Administrar informes personalizados	Sí	Sí	Sí

Tenga en cuenta que la configuración del objeto Imprimir filas afecta al contenido de los análisis y de las páginas de cuadro de mandos que agregue a los libros de resumen. El valor Imprimir filas está en el cuadro de diálogo Opciones de imprimir y exportar de la ficha Resultados de cada análisis o bien, en una página de cuadro de mandos, en el menú Herramientas, y se puede definir en Visibles o Todas. Si la opción Imprimir filas está definida en Visible, solo se mostrarán las filas visibles a la persona que haya agregado el análisis o la página de cuadro de mandos al libro de resumen. Si la opción Imprimir filas está definida en Todas, se mostrarán todas las filas del libro de resumen.

Puede realizar las siguientes tareas con los libros de resumen:

- Creación de libros de resumen (en la página 1204)
- Agregar análisis a libros de resumen (consulte Adición de análisis a libros de resumen en la página 1205)
- Agregar páginas de cuadro de mandos a libros de resumen (consulte Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen en la página 1206)
- Edición de libros de resumen (en la página 1207)
- Mostrar y exportar libros de resumen (consulte Presentación y exportación de libros de resumen en la página 1208)

Creación de libros de resumen

Puede crear todos los libros de resumen que necesite, por ejemplo, puede crear uno para cada departamento de ventas de su compañía o uno para cada producto.

Para crear un libro de resumen nuevo a partir de un análisis o de una página de cuadro de mando guardada anteriormente

1. En la ficha Análisis, haga clic en Catálogo.
2. Para agregar un análisis, siga los pasos que se detallan a continuación:
   a. Navegue hasta un análisis.
   b. Haga clic con el botón derecho de la ratón debajo del nombre del análisis (o despliegue el menú Más, dependerá del tipo de vista) y seleccione Agregar a libro de resumen.
3. Para agregar una página de cuadro de mandos, siga estos pasos:
   a. Vaya a una página de cuadro de mandos.
   b. Haga clic en Ejecutar para ejecutar la página de cuadro de mandos.
   c. Despliegue el menú Herramientas y seleccione Agregar a libro de resumen.
4. En la sección Tipo de contenido, seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Actualizable.** Cuando abra el libro de resumen en el futuro, el contenido del análisis se actualizará con la información más reciente.
   - **Instantánea**. Cuando abra el libro de resumen en el futuro, el contenido del análisis será el mismo que puede ver actualmente. Así podrá guardar el análisis tal y como esté para poder compararlo con el mismo análisis ejecutado en otro momento. Por ejemplo, podría agregar una instantánea del mismo análisis cada mes durante un año y, posteriormente, evaluar los cambios que se registran de un mes a otro.
5. En la sección Seguir enlaces de navegación del libro de resumen, seleccione una de las siguientes opciones. Un enlace de navegación es un enlace de la sección de contenidos del libro de resumen a una sección

específica del libro de resumen. Se trata del equivalente a crear hiperenlaces a los capítulos de un libro en el índice. Definirá los enlaces de navegación más adelante.

- **No.** No incluir enlaces de navegación en el libro de resumen.
- **Sí.** Incluir enlaces de navegación en el libro de resumen. Si selecciona Sí, también deberá especificar el número de enlaces que seguir (un máximo de cinco).

6 Introducir una descripción textual del libro de resumen.

7 Haga clic en Examinar para mostrar el cuadro de diálogo Guardar como.

8 Seleccione una ubicación para el libro de resumen; en el campo Nombre, introduzca un nombre para el libro de resumen y haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Guardar como.

9 En el cuadro de diálogo Guardar contenido de libro de resumen, haga clic en Aceptar.

Oracle CRM On Demand muestra un mensaje que indica que el objeto seleccionado se ha agregado al libro de resumen.

Si desea obtener más información sobre libros de resumen, consulte:

- Trabajar con libros de resumen (en la página 1203)
- Agregar análisis a libros de resumen (consulte Adición de análisis a libros de resumen en la página 1205)
- Agregar páginas de cuadro de mandos a libros de resumen (consulte Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen en la página 1206)
- Edición de libros de resumen (en la página 1207)
- Mostrar y exportar libros de resumen (consulte Presentación y exportación de libros de resumen en la página 1208)

Adición de análisis a libros de resumen

Puede agregar varios análisis a un libro de resumen. Al agregar un análisis a un libro de resumen, el contenido existente de ese libro no se sobrescribe ni se remplaza. El nuevo análisis se agrega como un objeto independiente dentro del libro de resumen. Por ejemplo, puede abrir el mismo análisis cada mes y guardar su instantánea en un libro de resumen. Esta acción le permitirá realizar un seguimiento de los cambios que sufren los resultados del mismo análisis con el paso del tiempo.

Para agregar un análisis guardado a un libro de resumen existente

1 En la ficha Análisis, haga clic en Catálogo.

2 Navegue hasta un análisis.

3 Haga clic con el botón derecho de la ratón debajo del nombre del análisis (o despliegue el menú Más, dependerá del tipo de vista) y seleccione Agregar a libro de resumen.

4 En la sección Tipo de contenido, seleccione una de las siguientes opciones:

- **Actualizable.** Cuando abra el libro de resumen en el futuro, el contenido del análisis se actualizará con la información más reciente.
- **Instantánea**. Cuando abra el libro de resumen en el futuro, el contenido del análisis será el mismo que puede ver actualmente. Así podrá guardar el análisis tal y como esté para poder compararlo con el mismo análisis ejecutado en otro momento. Por ejemplo, podría agregar una instantánea del mismo análisis cada mes durante un año y, posteriormente, evaluar los cambios que se registran de un mes a otro.

5 En la sección Seguir enlaces de navegación del libro de resumen, seleccione una de las siguientes opciones. Un enlace de navegación es un enlace de la sección de contenidos del libro de resumen a una sección específica del libro de resumen. Se trata del equivalente a crear hiperenlaces a los capítulos de un libro en el índice. Definirá los enlaces de navegación más adelante.

- **No.** No incluir enlaces de navegación en el libro de resumen.
- **Sí.** Incluir enlaces de navegación en el libro de resumen. Si selecciona Sí, también deberá especificar el número de enlaces que seguir (un máximo de cinco).

6 Haga clic en Examinar para mostrar el cuadro de diálogo Guardar como.
7 Vaya a un libro de resumen existente y selecciónelo, haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Guardar como.
8 En el cuadro de diálogo Guardar contenido de libro de resumen, haga clic en Aceptar.

   Oracle CRM On Demand muestra un mensaje que indica que el análisis se ha agregado al libro de resumen.

Si desea obtener más información sobre libros de resumen, consulte:

- Trabajar con libros de resumen (en la página 1203)
- Creación de libros de resumen (en la página 1204)
- Agregar páginas de cuadro de mandos a libros de resumen (consulte Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen en la página 1206)
- Edición de libros de resumen (en la página 1207)
- Mostrar y exportar libros de resumen (consulte Presentación y exportación de libros de resumen en la página 1208)

Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen

Puede agregar varias páginas de cuadro de mandos a un libro de resumen. Por ejemplo, puede abrir la misma página de cuadro de mando cada mes y guardar su instantánea en un libro de resumen. Esta le permitirá realizar un seguimiento de los cambios que sufren los resultados de la misma página de cuadro de mandos con el paso del tiempo.

Para agregar una página de cuadro de mandos a un libro de resumen existente

1 En la ficha Análisis, haga clic en Catálogo.
2 Vaya a una página de cuadro de mandos.
3 Despliegue el icono de menú de la esquina superior derecha de la ficha Información general y, a continuación, seleccione Agregar a libro de resumen.
4 En la sección Tipo de contenido, seleccione una de las siguientes opciones:
   - **Actualizable.** Cuando abra el libro de resumen en el futuro, el contenido del análisis se actualizará con la información más reciente.
   - **Instantánea**. Cuando abra el libro de resumen en el futuro, el contenido del análisis será el mismo que puede ver actualmente. Así podrá guardar el análisis tal y como esté para poder compararlo con el mismo análisis ejecutado en otro momento. Por ejemplo, podría agregar una instantánea del mismo análisis cada mes durante un año y, posteriormente, evaluar los cambios que se registran de un mes a otro.
5 En la sección Seguir enlaces de navegación del libro de resumen, seleccione una de las siguientes opciones. Un enlace de navegación es un enlace de la sección de contenidos del libro de resumen a una sección específica del libro de resumen. Se trata del equivalente a crear hiperenlaces a los capítulos de un libro en el índice. Definirá los enlaces de navegación más adelante.
   - **No.** No incluir enlaces de navegación en el libro de resumen.
   - **Sí.** Incluir enlaces de navegación en el libro de resumen. Si selecciona Sí, también deberá especificar el número de enlaces que seguir (un máximo de cinco).
6 Haga clic en Examinar para mostrar el cuadro de diálogo Guardar como.
7 Vaya a un libro de resumen existente y selecciónelo, y haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Guardar como.
8 En el cuadro de diálogo Guardar contenido de libro de resumen, haga clic en Aceptar.

   Oracle CRM On Demand muestra un mensaje que indica que la página de cuadro de mandos se ha agregado al libro de resumen.

Para agregar enlaces de acción como enlaces de navegación de libro de resumen

1. Vaya a una página de cuadro de mandos.
2. En el panel Objeto de cuadro de mandos, haga clic en Enlace de acción y arrástrelo al panel derecho.
3. En el enlace de acción, haga clic en el icono Propiedades en la parte superior derecha.
4. En el cuadro de diálogo Propiedades de enlace de acción, introduzca los valores para el texto y el título del enlace.
5. Haga clic en el icono Nueva acción y seleccione Navegar a contenido de BI.
6. En el cuadro de diálogo Seleccionar contenido de BI de una acción, seleccione un análisis y haga clic en Aceptar.
7. En el cuadro de diálogo Nueva acción, haga clic en Aceptar.
8. En el cuadro de diálogo Propiedades de enlace de acción, seleccione Agregar a libro de resumen y haga clic en Aceptar.
9. En el panel de cuadro de mandos, haga clic en el icono Guardar.
10. Para probar el enlace, haga clic en el icono Ejecutar.

    La página de cuadro de mandos se abrirá y debería incluir su enlace. El icono que aparece a la izquierda del enlace debería ser un libro de resumen. Haga clic en el enlace para asegurarse de que funciona. Una vez que haya realizado todos estos pasos, haga clic en Volver para mostrar la página de cuadro de mandos.

    Al agregar la página de cuadro de mandos (con Seguir enlaces de navegación del libro de resumen definido en Sí) al libro de resumen, el destino de navegación (análisis) seleccionado para la acción en el cuadro de diálogo Seleccionar contenido de BI de una acción también se incluye en el libro de resumen. Es decir, al descargar el libro de resumen, aparecerá el enlace de navegación. Al hacer clic en el enlace, accederá al análisis específico.
11. Para agregar esta página de cuadro de mandos a un libro de resumen, despliegue el menú de la esquina superior derecha y seleccione Agregar a libro de resumen.
12. Siga las instrucciones indicadas anteriormente para continuar con la tarea.

Si desea obtener más información sobre libros de resumen, consulte:

- Trabajar con libros de resumen (en la página 1203)
- Creación de libros de resumen (en la página 1204)
- Agregar análisis a libros de resumen (consulte Adición de análisis a libros de resumen en la página 1205)
- Edición de libros de resumen (en la página 1207)
- Mostrar y exportar libros de resumen (consulte Presentación y exportación de libros de resumen en la página 1208)

Edición de libros de resumen

Una vez que haya creado un libro de resumen y le haya agregado análisis y páginas de cuadro de mandos, podrá editarlo para personalizar su contenido.

Para editar un libro de resumen

1. En Catálogo, busque un libro de resumen y haga clic en el enlace Editar.

   Se abrirá el cuadro de diálogo Editar libro de resumen.
2. Para modificar el orden de los objetos que integran el libro de resumen, arrástrelos y suéltelos donde desee.
3. Para editar un análisis o una página de cuadro de mandos, selecciónela de la lista y haga clic en el icono Editar de la parte superior derecha.
4. A continuación, edite las propiedades de la página del objeto (Tipo de contenido, Seguir enlaces de navegación del libro de resumen y Descripción).

5 Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades de página.
6 Haga clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo Editar libro de resumen.

Si desea obtener más información sobre libros de resumen, consulte:

- Trabajar con libros de resumen (en la página 1203)
- Creación de libros de resumen (en la página 1204)
- Agregar análisis a libros de resumen (consulte Adición de análisis a libros de resumen en la página 1205)
- Agregar páginas de cuadro de mandos a libros de resumen (consulte Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen en la página 1206)
- Mostrar y exportar libros de resumen (consulte Presentación y exportación de libros de resumen en la página 1208)

Presentación y exportación de libros de resumen

Puede visualizar y exportar un libro de resumen en formato PDF o web (MHTML).

Para visualizar y exportar un libro de resumen

1 En Catálogo, busque un libro de resumen.
2 Si desea descargarlo y visualizarlo en PDF, haga clic en el enlace PDF.

   Se descarga el libro de resumen y se abre como un documento PDF. En este documento, se incluye una página de índice.
3 Si desea descargar y mostrar el libro de resumen en un explorador web, haga clic en Archivo web (.mht).

   Con ayuda de los controles del explorador, guarde el libro de resumen en su equipo local.

Si desea obtener más información sobre libros de resumen, consulte:

- Trabajar con libros de resumen (en la página 1203)
- Creación de libros de resumen (en la página 1204)
- Agregar análisis a libros de resumen (consulte Adición de análisis a libros de resumen en la página 1205)
- Agregar páginas de cuadro de mandos a libros de resumen (consulte Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen en la página 1206)
- Edición de libros de resumen (en la página 1207)

16 Administración de Oracle CRM On Demand

Utilice las páginas de Administrador para configurar y personalizar Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la administración de Oracle CRM On Demand, consulte las siguientes secciones:

Esta sección	Describe estas tareas
Administración de la compañía (en la página 1222)	Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223) Verificar los estados de licencia y usuarios activos (en la página 1253) Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 1254) Restablecimiento de todas las contraseñas (en la página 1262) Activación de idiomas (en la página 1262) Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte Definir un calendario fiscal personalizado en la página 1265) Gestión de monedas (consulte Managing Currencies en la página 1268) Creación de divisiones (en la página 1273) Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274) Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275) Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios (en la página 1279) Restringir uso a direcciones IP. (en la página 1263) Revisar el uso de recursos de la compañía (consulte Revisar el uso de recursos de la compañía en la página 1280) Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 1281) Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 1282) Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía (consulte Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails en la página 1283)

Esta sección	Describe estas tareas
	Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía (en la página 1286) Publicación de alertas para toda la compañía (en la página 1289) Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 1294) Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 1294) Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 1295) Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 1296) Conversión de direcciones no compartidas en compartidas (consulte Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas en la página 1298) Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas en la página 1300) Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas en la página 1301) Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación (consulte Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación en la página 1302) Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones (en la página 1303)
Personalización de aplicaciones (en la página 1304)	**Tareas para la configuración de tipos de registros** Creación y edición de campos (en la página 1328) Administración de la configuración de activación de copia (en la página 1342) Configurar etiquetas de integración para campos personalizados (en la página 1343) Configurar enlaces Web (en la página 1344) Configuración de campos concatenados (consulte Setting Up Concatenated Fields en la página 1358) Gestión de etiquetas de campos (en la página 1361) Uso de campos personalizados indizados (en la página 1363) Revertir a los valores predeterminados (en la página 1365)

Esta sección	Describe estas tareas
	Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365) Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369) Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370) Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados (en la página 1376) Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) Personalización de diseños de página para crear nuevos registros (consulte Customizing Page Layouts for Creating New Records en la página 1386) Cambio de nombre de títulos de sección de campos (consulte Cambiar nombre de títulos de sección de campos en la página 1389) Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 1406) Definición de listas de opciones en cascada (en la página 1407) Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412) Gestionar acceso a listas y orden de listas (en la página 1417) Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 1418) Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 1422) Personalización de seguimientos de auditoría (consulte Customizing the Audit Trail en la página 1423) Especificación de diseños de página dinámica (en la página 1431) **Tareas para la configuración de aplicaciones** Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 1443) Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451) Crear subprogramas Web globales (en la página 1452) Carga de extensiones de cliente (en la página 1455) Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas (en la página 1457) Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción (en la página 1458)

Esta sección	Describe estas tareas
	Creación y gestión de iconos de encabezado global personalizado (consulte Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados en la página 1465) Personalizar Mi página inicial de su compañía (en la página 1460) Habilitar informes personalizados en Mi página inicial (en la página 1461) Cambio de nombre de tipos de registro (en la página 1463) Activación de imágenes en páginas de detalles (en la página 1464) Cambiar el icono de un tipo de registro (en la página 1468) Adición de tipos de registro (en la página 1466) Personalización de etiquetas de integración REST (en la página 1469) Creación de temas nuevos (en la página 1469) Carga y gestión de juegos de iconos personalizados (consulte Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados en la página 1464) Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos en la página 1477)

Esta sección	Describe estas tareas
Administración de usuarios y controles de acceso (consulte Gestión de usuarios y controles de acceso en la página 1483)	Configuración de usuarios (en la página 1486) Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios (en la página 1501) Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 1501) Cambiar el ID de usuario del usuario (consulte Modificación del ID de usuario del usuario en la página 1502) Restablecimiento de la contraseña de usuario (en la página 1503) Restablecimiento del PIN de usuario de DMS (en la página 1503) Cambio de la división principal de un usuario (en la página 1504) Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario (en la página 1504) Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios (consulte Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios en la página 1505) Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 1507) Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 1509) Desactivación de usuarios (en la página 1509) Configurar usuarios (socios) (consulte Configuración de usuarios (socios) en la página 1511) Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) (consulte Modificación del ID de usuario del usuario (socios) en la página 1513) Restablecer una contraseña de usuario (socios) (consulte Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios) en la página 1514) Desactivación de usuarios (socios) (en la página 1514) Adición de roles (en la página 1522) Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546) Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550) Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados (en la página 1550) Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados (en la página 1551) Configuración de grupos (en la página 1596) Configuración de territorios (en la página 1598) Proceso para configurar libros (en la página 1574)

Esta sección	Describe estas tareas
	Verificar la configuración de libros para el rol de administrador (en la página 1575) Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 1579) Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 1579) Crear libros y jerarquías de libros (consulte Creación de libros y jerarquías de libros en la página 1580) Asociar usuarios a libros (en la página 1582) Crear perfiles de acceso para libros (en la página 1585) Activar libros para la compañía (en la página 1585) Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 1586) Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro (en la página 1588) Asignar registros a libros (consulte Asignación de registros a libros en la página 1589)

Esta sección	Describe estas tareas
Gestión del proceso de negocio (en la página 1615)	Creación de procesos (en la página 1622)

Esta sección	Describe estas tareas
	Adición de estados de transición a procesos (en la página 1623) Restricción de procesos (en la página 1625) Configuración de campos para estados de transición (consulte Configuración de los valores de los campos para los estados de transición en la página 1626) Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados en la página 1626) Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653) Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671) Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677) Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673) Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682) Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687) Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689) Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692) Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1693) Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694) Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695) Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1697) Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1698) Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1703) Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1704) Configurar reglas de asignación (en la página 1712) Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 1719) Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720) Configuración de la definición del pronóstico (en la página 1724) Actualización de la definición de pronóstico (en la página 1730) Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 1731)

Esta sección	Describe estas tareas
Herramientas de gestión de datos (en la página 1761)	Preparar la importación de datos (en la página 1810) Vincular registros durante la importación (en la página 1803) Importación de datos (en la página 1997) Revisión de los resultados de importación (consulte Reviewing Import Results en la página 2002) Exportación de datos (en la página 2003) Revisión de los resultados de exportación (en la página 2007) Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 2015) Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand (en la página 2009) Creación de colas de eventos de integración (consulte Crear colas de eventos de integración en la página 2022) Gestionar la configuración de eventos de integración (consulte Gestión de la configuración de eventos de integración en la página 2024)
Gestión de contenidos (en la página 2027)	Configurar categorías de productos (en la página 2028) Configurar los productos de la compañía (en la página 2029) Configurar listas de precios para PRM (en la página 2031) Configuración de listas de precios para Life Sciences (en la página 2034) Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 2037) Configurar guiones de evaluación (consulte Configuración de guiones de evaluación en la página 2040) Configuración de carpetas en análisis (en la página 882)
Complementos de aplicación (en la página 2047)	Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 2047) Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network (en la página 2048) Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage (en la página 2050)
Integración de servicios web (en la página 2010)	Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 2010) Revisar la utilización de Servicios Web (consulte Revisión del uso de los servicios web en la página 2013)

Esta sección	Describe estas tareas
Gestión de Life Sciences (en la página 2051)	Gestión de visitas inteligentes (consulte Gestionar visitas inteligentes en la página 2051) Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences (en la página 2054) Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región (en la página 2056) Autorización de contactos para recibir muestras (consulte Autorización de contactos a recibir muestras en la página 2058)
Administración de integración de escritorio (consulte Oracle CRM On Demand Desktop en la página 2061)	Administración de paquetes de personalización (en la página 2061) Configuración de las ubicaciones de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 2063)

Además, los administradores, por lo general, pueden hacer lo siguiente:

- Crear informes personalizados para su propio uso o para la distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte la sección Trabajar con la página inicial de Analytics (consulte Trabajar con la página inicial de Analytics en la página 867).
- Crear listas filtradas para su distribución en toda la compañía. Para obtener instrucciones, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).

Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 2064).

Procesos de administración de Oracle CRM On Demand

Las páginas de Administrador en Oracle CRM On Demand le permiten gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand para sus usuarios y configurarlo según sus necesidades de datos. Con estas páginas, puede personalizar la apariencia de Oracle CRM On Demand según sus necesidades empresariales específicas. Las siguientes directrices le ayudarán a gestionar el desarrollo de Oracle CRM On Demand:

1. Revisar todos los recursos disponibles.

   Antes de configurar un nuevo desarrollo de Oracle CRM On Demand, revise los recursos siguientes:

   - Lea la *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* (Guía de previsualización del administrador). Esta guía está disponible para todos los administradores de la compañía y ofrece información sobre cómo habilitar funciones en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre cómo acceder a la *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* (Guía de previsualización del administrador), haga clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.
   - Revise las herramientas adicionales, plantillas, listas de comprobación, seminarios Web y guías, haciendo clic en el enlace de formación y soporte de Oracle CRM On Demand.
   - Regístrese en el curso Administration Essentials (Bases de la administración) que ofrece Oracle University.
2. Evaluar su proceso empresarial y los roles que juegan los usuarios dentro de la organización.

   Revise la *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* (Guía de lanzamiento del administrador), disponible en My Oracle Support. Descargue y utilice la Plantilla de configuración de campos personalizados para organizar el despliegue correctamente desde el principio. La Plantilla de configuración de campos personalizados está disponible en la página Herramientas y plantillas en el centro de asistencia y formación en My Oracle Support.

- Defina la visibilidad de los datos y cómo serán seguros considerando los siguientes factores y funcionalidades:
  - **Perfiles de acceso**. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 1531).
  - **Equipos.** Para obtener más información, consulte Compartir registros (Equipos) (consulte Uso compartido de registros (Equipos) en la página 160).
  - **Libros.** Para obtener más información, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).
  - **Visibilidad del gestor.** Para obtener más información, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
- Defina el modelo de datos y los campos relevantes. Evalúe qué informes necesitan análisis de tendencias, análisis de tendencias en tiempo real y tipos de registros que admiten.
- Defina los procesos siguientes asociados a la validación e interacción de datos:
  - Configure los procesos de ventas. Para obtener más información, consulte Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas (consulte Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas en la página 1731).
  - Defina los diseños de conversión de oportunidades potenciales y los mapeos de campos. Para obtener más información, consulte Administración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1717).
  - Defina la validación de campos. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte Acerca de la gestión de campos en la página 1309).
  - Defina los procesos de flujos de trabajo. Para obtener más información, consulte Gestión de procesos de negocio (consulte Gestión del proceso de negocio en la página 1615).
  - Integre Oracle CRM On Demand con servicios Web. Para obtener más información, consulte Integración de servicios web (en la página 2010).
- Defina los entornos de prueba de cliente (CTE) y cualquier entorno adicional de formación y prueba.

3 Configurar su compañía.

Cada campaña es única. En Oracle CRM On Demand, puede personalizar muchos de los parámetros de la compañía para que encajen con los de la configuración de su negocio.

- Configure el año fiscal de la compañía, los idiomas, monedas, tasas de cambio, etc.
- Solicite los correspondientes derechos de acceso y el CTE. Para obtener más información sobre la configuración de su compañía, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223).

4 Configurar los perfiles de usuario.

Los usuarios dentro de una compañía tienen responsabilidades y roles específicos. Hay datos a los que pueden acceder ciertos usuarios y otros no. Antes de agregar usuarios, configure la visibilidad y el rol de cada tipo de usuario.

- Configure los roles de los usuarios Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Adición de roles (en la página 1522).
- Configure los perfiles de acceso de la compañía. Para obtener más información, consulte Gestión de perfiles de acceso (en la página 1531).
- Configure el modelo de visibilidad, por ejemplo, libros, equipos, etc. Para obtener más información, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551) y Compartir registros (Equipos) (consulte Uso compartido de registros (Equipos) en la página 160).

5 Configurar el modelo de datos, por ejemplo, agregue o cambie el nombre de campos, tipos de registro, etc.

Los requisitos de datos son únicos en las compañías. En Oracle CRM On Demand puede agregar nuevos campos a tipos de registros existentes, cambiar el nombre de los campos para que se ajusten a los términos del negocio o agregar nuevos tipos de registros personalizados. Antes de comenzar a agregar datos, haga lo siguiente:

- Agregue los nuevos campos y tipos de registros que necesite para definir su modelo de datos. Para obtener más información, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328) y Agregar tipos de registro (consulte Adición de tipos de registro en la página 1466).
- Cambie el nombre de los campos y tipos de registros para que se ajusten a los términos específicos del negocio. Para obtener más información, consulte Gestión de etiquetas de campos (en la página 1361) y Modificación del nombre de tipos de registro (consulte Cambio de nombre de tipos de registro en la página 1463).
- Rellene listas de opciones. Puede utilizar la función de importación para agregar grandes cantidades de valores a los campos de listas de opciones rápidamente. Para obtener más información, consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).
- Configure diseños. Visualice sólo los campos necesarios para cada rol y utilice diseños dinámicos. Para obtener más información, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificar diseños de página dinámica (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431).
- Configure los procesos como flujos de trabajo, procesos de ventas, etc. Para obtener más información, consulte Gestión de procesos de negocio (consulte Gestión del proceso de negocio en la página 1615) y Configurar procesos, categorías y tutoriales de ventas (consulte Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas en la página 1731).
- Configure listas de roles. Las primeras diez listas aparecen en la página inicial del usuario. Se recomienda que las listas no devuelvan grandes cantidades de datos. Se recomienda una cantidad de 25 a 100 registros para gestionar las tareas diarias. Es recomendable hacer lo siguiente:
  - Utilizar campos indexados siempre que sea posible.
  - Incluir campos en la lista que los usuarios quieran actualizar frecuentemente.

  Para obtener más información sobre la configuración de listas, consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

6 Proporcionar información sobre métricas del negocio generando informes.

Utilice la función de análisis de Oracle CRM On Demand para generar informes personalizados que sean importantes para sus necesidades empresariales y hágalos accesibles a los usuarios. Para obtener más información sobre los informes, consulte Análisis (consulte Datos analíticos en la página 867).

7 Importe los datos y usuarios.

Utilice la función de importar para agregar datos heredados a Oracle CRM On Demand. Puede importar todos los usuarios o agregarlos manualmente en la página Gestión de usuarios. Una vez agregados, reciben un correo electrónico con su contraseña temporal de acceso a Oracle CRM On Demand y puede comenzar a trabajar inmediatamente. Para obtener más información sobre la importación de datos, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761).

Usar plantillas de administrador durante la configuración

Puede usar las plantillas de configuración de administrador para ayudarle a organizar la información de su compañía e implementar Oracle CRM On Demand de forma eficaz y efectiva.

Después de haber especificado la información en la plantilla, puede usar las plantillas como referencia durante la configuración y personalización de la aplicación.

Para acceder a las plantillas de configuración de administrador

1. Haga clic en el enlace de la plantilla que desea.

   Los enlaces para las plantillas disponibles se muestran en la siguiente sección.
2. Guarde la plantilla en la computadora.
3. Abra el archivo guardado.

Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand

La función de seguimiento del uso permite a las compañías controlar y analizar el uso de la aplicación Oracle CRM On Demand, incluido el uso del usuario, el uso de la aplicación y los detalles de configuración e instalación. Se proporciona una serie de informes creados previamente sobre el seguimiento del uso para la generación de informes sobre el uso de Oracle CRM On Demand. Además de estos informes, el área temática Análisis del seguimiento del uso está disponible en el área Análisis históricos de Analytics para las empresas que buscan analizar aún más su uso de Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, puede que desee crear informes para proporcionar información sobre:

- Usuarios que no han iniciado sesión en los últimos 30 días
- Tipos de registro para los que no se ha creado, actualizado ni eliminado ningún registro en los últimos 30 días
- Número de reglas de flujo de trabajo, campos personalizados y fichas personalizadas que se han creado en Oracle CRM On Demand

CONSEJO: para obtener más información sobre la revisión del uso de servicios web, consulte Revisar la utilización de servicios web (consulte Revisión del uso de los servicios web en la página 2013).

Para acceder a los informes de seguimiento del uso y crear nuevos informes en el área temática Análisis del seguimiento del uso, debe tener el privilegio Seguimiento del uso en el rol de usuario. El privilegio Seguimiento del uso está activado de forma predeterminada para el rol de administrador de la compañía.

Acerca del privilegio Seguimiento del uso

Los administradores pueden activar el privilegio Seguimiento del uso para otros roles de usuario según sea necesario. Sin embargo, antes de activar el privilegio Seguimiento del uso para un rol de usuario, tenga en cuenta las siguientes implicaciones para activar el privilegio.

- Los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del uso en su rol de usuario pueden acceder al área temática Análisis del seguimiento del uso en Analytics, así como a los informes creados previamente en el seguimiento del uso.
- El acceso a los datos del seguimiento del uso no está protegido por ninguna otra configuración, como la configuración de acceso para los tipos de registro en los perfiles de acceso y roles de usuario. Por lo tanto, los usuarios que tienen el privilegio Seguimiento del usuario en su rol pueden acceder a todos los datos del seguimiento del uso del área temática Análisis del seguimiento del uso.

  Debido a que algunos datos de uso de la compañía se pueden considerar importantes, debe asegurarse de que sólo se otorgue a los usuarios adecuados el privilegio Seguimiento del uso.
- La creación de informes de seguimiento del uso pueden provocar un uso intensivo de los recursos del sistema.

Si desea que algunos informes de seguimiento del uso estén disponibles para determinados usuarios pero que estos no tengan acceso completo al área temática Análisis del seguimiento del uso y a los informes creados previamente, considere la creación de informes personalizados que contengan datos relevantes. A continuación, podrá almacenar los informes personalizados en una carpeta de informes compartida y otorgar a los usuarios acceso sólo a la carpeta compartida.

En Oracle CRM On Demand puede visualizar datos sobre el uso de asignaciones de servicio. Consulte Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 1294) y Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 1294), así como datos sobre el uso de archivos y registros Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 1296).

Temas relacionados

Para obtener más información sobre el área temática Análisis del uso del seguimiento y sobre los informes, consulte los siguientes temas:

- Área temática de datos analíticos de seguimiento del uso (consulte Área temática Análisis históricos de análisis de seguimiento del uso en la página 978)
- Introducción a Analytics (en la página 896)

Administración de la compañía

Antes de comenzar. A menos que se indique lo contrario, para realizar los procedimientos descritos en la sección Administración de la compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la gestión de la compañía:

- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223)
- Verificar los estados de licencia y usuarios activos (en la página 1253)
- Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 1254)
- Restablecimiento de todas las contraseñas (en la página 1262)
- Activación de idiomas (en la página 1262)
- Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte Definir un calendario fiscal personalizado en la página 1265)
- Gestión de monedas (consulte Managing Currencies en la página 1268)
- Creación de divisiones (en la página 1273)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275)
- Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios (en la página 1279)
- Restringir uso a direcciones IP. (en la página 1263)
- Revisar el uso de recursos de la compañía (consulte Revisar el uso de recursos de la compañía en la página 1280)
- Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 1281)
- Publicación de alertas para toda la compañía (en la página 1289)
- Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 1294)
- Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 1294)
- Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 1295)
- Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 1296)
- Conversión de direcciones no compartidas en compartidas (consulte Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas en la página 1298)
- Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas en la página 1300)
  - Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas en la página 1301)
- Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación (consulte Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación en la página 1302)
- Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones (en la página 1303)

Perfil de la compañía

La configuración del perfil de la compañía incluye:

- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223)
- Verificar los estados de licencia y usuarios activos (en la página 1253)
- Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 1254)
- Restablecimiento de todas las contraseñas (en la página 1262)
- Activación de idiomas (en la página 1262)
- Restringir uso a direcciones IP. (en la página 1263)

Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados

Tanto la información de la compañía como los valores predeterminados se configuran mediante la página Perfil de la compañía.

Información de la compañía. Puede introducir o editar el nombre de la compañía, las direcciones de envío y de facturación, el número de teléfono y el contacto principal. Si se ha registrado para un periodo de prueba, algunos datos de su compañía se recuperarán de la información de registro.

Valores predeterminados. Puede definir los valores predeterminados que se utilizarán en la compañía y que podrán sustituir los usuarios.

PRECAUCIÓN: El administrador de la compañía puede cambiar la configuración del país. Si cambia la configuración de País, notifíquelo a Atención al cliente para que allí puedan tomar las medidas necesarias para actualizar su configuración de Zona horaria, así como los informes y cuadros de mandos. Idioma, Moneda y Zona horaria sólo se pueden cambiar poniéndose en contacto con Atención al cliente. La nueva configuración no se reflejará en los análisis hasta que se ejecute un ETL (extracción, transformación y carga) completo.

Antes de comenzar. Para comprender el efecto de esta configuración, consulte Acerca de las configuraciones de perfil para usuarios (consulte Acerca de configuraciones de perfil para usuarios en la página 814).

Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para editar el perfil de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
4. En la página Perfil de la compañía, haga clic en el botón Editar (o utilice la edición en línea) y realice los cambios oportunos.
5. Guarde el registro.

Para obtener más información acerca de cómo establecer el perfil de su compañía, consulte estos temas:

- Configuración de la información clave de la compañía (en la página 1224)
- Configuración de los ajustes de la compañía (consulte Configuring Company Settings en la página 1225)
- Configuración de los ajustes de calendario y de semana laborable de la empresa (consulte Configuración de calendario y semana laboral de la compañía en la página 1239)
- Configuración de los ajustes de oportunidad potencial (en la página 1241)
- Configuración de los ajustes de tema de la compañía (consulte Configuración de los ajustes de temas de la compañía en la página 1242)
- Configuración de los ajustes de visibilidad de datos de la compañía (consulte Configuración de los ajustes de visibilidad de los datos de la compañía en la página 1243)
- Configuración de los ajustes de integración (en la página 1246)

- Configuración de los ajustes de seguridad de la compañía (en la página 1247)
- Configuración de los ajustes de visibilidad de los análisis (en la página 1250)
- Configuración de los ajustes de las comunicaciones (en la página 1251)
- Configuración de los ajustes del perfil de la compañía adicional (en la página 1252)
- Configuración de los ajustes del geocodificador (consulte Configuración de los ajustes del geocodificador en la página 1252)

NOTA: en determinadas circunstancias, el campo Modificado por del registro Perfil de la compañía puede mostrar el nombre de un usuario que no tiene los privilegios y derechos de acceso necesarios para actualizar directamente el perfil de la compañía. Por ejemplo, cuando se cambia el estado de un usuario de Activo a Inactivo o de Inactivo a Activo, se actualizan los valores de los campos Usuarios activos y Usuarios inactivos de la página Perfil de la compañía. Como resultado de los cambios realizados en estos campos, el campo Modificado por de la página Perfil de la compañía se actualiza para mostrar el nombre del usuario que actualizó el registro de usuario, incluso si el usuario que realizó el cambio no tiene el privilegio necesario para actualizar el perfil de la compañía.

Configuración de la información clave de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de información clave de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
ID de inicio de sesión de compañía	Identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, es la primera parte del ID de inicio de sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario. El administrador de la compañía no puede modificar este valor.
Contacto principal	El valor predeterminado es ADMIN o el alias del primer usuario de la compañía que se haya registrado, pero se puede cambiar por cualquier usuario. Las actualizaciones de productos y otras informaciones importantes se envían al contacto principal. Para abarcar una situación en la que el contacto principal no está disponible, puede introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del contacto principal para que se le notifique a más de una persona de los fallos del sistema u otra información importante. Puede realizar esta acción de dos formas: - Puede introducir una lista de distribución existente como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del contacto principal. Sin embargo, debe recordar que si el contacto principal hace algo en el sistema que envía un correo electrónico automatizado a su dirección de correo electrónico, toda la lista de distribución recibirá esa notificación. - Puede crear un nuevo usuario "ficticio". Puede asignar un nombre a este usuario, como "ListaDistribución" y, a continuación, introducir una lista de distribución como la dirección de correo electrónico del registro de usuario del usuario ficticio. En este caso, está ejecutando uno de los permisos sólo para esta tarea. **NOTA:** no puede convertir en inactivo el usuario especificado como contacto principal. En su lugar, debe seleccionar otro usuario para el contacto principal antes de cambiar el estado original del contacto principal a Inactivo.

Configuring Company Settings

The following table describes how to set up the Company Settings section in the Company Profile page in Oracle CRM On Demand.

NOTE: Some additional fields might be displayed if your company has certain features turned on.

Field	Description
Default Language	The language used as the default for your users. You can activate additional languages so that users can change the setting for their own use. For information on how to add languages, see Activating Languages (consulte Activación de idiomas en la página 1262). 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 Managing Currencies (en la página 1268)). 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.

Field	Description
	When inline editing is enabled, users can edit fields directly on List pages and on Detail pages (that is, without opening the Edit page for the record). Inline editing is supported in record List pages, record Detail pages, and in many linked records on main record Detail pages. In addition, in many List pages and lists of linked records on main record Detail pages, users can edit multiple fields in multiple records inline at the same time. Note that the following types of fields in linked records cannot be edited from the Detail page of the main record: ■ Fields that are not shown in the Detail page of the linked record itself ■ Calculated fields, for example, Full Name ■ Fields that are read-only on the Edit page of the linked record Also, in cases where the same linked record can show up under multiple main records, the fields that are part of the relationship can be edited. However, the fields that belong to the linked record itself cannot be edited. For example in the Account Team related list on an account record, the Team Role field can be edited, because the field is part of the relationship between the account and the team member. However, the Last Name and First Name fields cannot be edited, because they belong to the user record (of the team member).
Message Center Enabled	Controls whether: ■ The Message Center appears in the Action bar. ■ The Notes icon and list of notes is available in Record detail pages. ■ Users can use the Message Center widget.
Record Type Auditable Fields	This field specifies the maximum number of fields that can be audited for each record type. The default number is 35, but you can change this value. **NOTE:** With each additional field audited, another record must be created in the database when that field is changed. When you audit too many fields at once, it can impact performance when saving the audited record. El número máximo de campos que se pueden auditar para un tipo de registro se muestra en la página Configuración de campos de auditoría de cada tipo de registro, pero el valor no se puede cambiar en esa página.
Audit Expiry (Days)	This field determines the length of time that the audit trail records for record types are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days, and the default value is 90. If your user role has the Administer Field

Field	Description

	Audit privilege, then you can change this value. The lowest number that you can enter is 1, and the highest is 366.
	
	A value of 0 (zero) specifies that the audit trail records are never purged. However, you cannot set the value to zero. If you want the audit trail records to be retained indefinitely, then you must contact Oracle CRM On Demand Customer Care and ask them to set this field to zero.
	
	NOTE: The audit trail for a record type can track the creation, deletion, and restoration of records, as well as updates to specified fields on existing records. For information about setting up the audit trail for record types, see Customizing the Audit Trail (en la página 1423).
	
	The audit trail records for the following actions are never purged, regardless of the setting in the Audit Expiry (Days) field:
	
	■ Updates to company details
	■ Creation of new users
	■ Updates to the following fields on the User record type:
	  ■ Always Send Critical Alerts
	  ■ Authentication Type
	  ■ Email
	  ■ External Identifier for Single Sign-On
	  ■ Reports To, or Reports To (Alias)
	  ■ Role
	  ■ Status
	  ■ User Sign In ID
	
	NOTE: The Audit Expiry (Days) field does not determine the length of time that user sign-in records and resource usage records are retained. For information about the length of time that such records are retained, see Reviewing Your Company's Resource Usage (consulte Revisar el uso de recursos de la compañía en la página 1280)and Reviewing Sign-In Activity for All Users (consulte Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios en la página 1279).

Related Information Format	Select the format for related information sections on the record Detail pages. The related information sections can appear as lists or as tabs that users can click to view the lists. You can also specify a setting for the Related Information Format option for each role. Users whose role has the Personalize Related Information Display Format privilege can also set the Related Information Format option in their personal profile. If the Related Information Format field in a user's personal profile is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user's role is blank, then the setting for the company is used.

Field	Description
Global Search Method	Select which search method you want to make available to your users in the Search section in the Action bar and in the Lookup windows: ■ **Targeted Search.** A targeted search searches specified fields to find matches. In a targeted search, users can enter values in several fields. The search returns only those records where a match is found for each of the values the user entered. The search layouts that are assigned to user roles for the record types determine which fields users can search. Targeted search is enabled by default in Oracle CRM On Demand. For more information about targeted search, see About Targeted Search (en la página 81). ■ **Keyword Search.** A keyword search searches default fields that are specific to each record type. In a keyword search, users enter a text string in a single text box. The search returns all records where the text string the user entered is found in any of the searched fields. For more information about keyword search, see About Keyword Search (consulte Acerca de la búsqueda por palabras clave en la página 90).
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available: ■ **Enabled.** If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page. ■ **Disabled.** The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record. Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user. **NOTE:** This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.
Fiscal Year Start Month	This field displays the month in which your fiscal calendar begins. This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator. This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year. To update this field, contact Customer Care.

Field	Description
Fiscal Year Start Date	This field displays the date within the specified month in which your fiscal year begins. This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator. This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year. To update this field, contact Customer Care.
Fiscal Calendar Type	This field displays the type of fiscal year calendar you use. You can select from the following values: Calendar Quarters, 4-4-5, 5-4-4, Custom Fiscal Calendar. This setting affects time-based analyses, business plans, and forecasts. The company administrator cannot change this field. To update this field, contact Customer Care.
Product Probability Averaging Enabled	Determines how the opportunity probability is updated when the user clicks the Update Opportunity Totals button: ■ If selected, the opportunity probability is calculated based on the weighted average of probability for each of the linked products: Opportunity Probability = SUM(Product Expected Revenue)/ SUM(Product Revenue) ■ If deselected, the probability is not updated as part of the action. **NOTE:** The Update Opportunity Totals button is located on the Opportunity Detail page, in the title bar in the Products related information section.
Enable Save & Add Product	If this setting is selected and a user creates a new Opportunity record, the Save & Add Product button is displayed in the Opportunity page header instead of the Save button. If this setting is deselected and a user creates a new Opportunity record, the Save & Add Product button is not displayed in the Opportunity page header, only the Save button is available.
Enable Opportunity Revenue Split	Select this option to enable the splitting of opportunity revenue among team members. When this check box is selected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are displayed on the Opportunity Team Edit Users page, allowing revenue to be split among team members. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is a Team Member with a greater than 0 split revenue. When this check box is deselected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are not displayed on the Opportunity Team Edit Users page. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is an Opportunity Owner.

Field	Description
Head-up Display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your user's theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. Users can also remove the head-up display completely from Detail pages, by turning off the functionality in their personal profiles. For more information on the Head-up Display, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (consulte Información general de páginas de Oracle CRM On Demand en la página 37). **NOTE:** If a user's theme supports the head-up functionality, then the head-up display can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, a user's personal setting overrides the company setting. However, you can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on a user's theme.The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see Setting Your Theme (consulte Configuración del tema en la página 817).
Enable Shared Addresses	Select this option to turn on sharing of the top-level address records in account, contact, dealer, and partner records. If this option is deselected, then only unshared address functionality is available in account, contact, dealer, and partner records. For more information on shared addresses, see Addresses. **NOTE:** If shared addresses are turned on, then review the information in Considerations When Turning Off Shared Addresses (consulte Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas en la página 1300) and complete the procedure in Updating User Access and the Manage Addresses Privilege Before Turning Off Shared Addresses (consulte Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas en la página 1301) before you turn off shared addresses. Shared addresses are not compatible with prepackaged Oracle product integrations such as an Oracle Process Integration Pack (PIP). If you are using a PIP, such as Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, do not select the Enable Shared Addresses setting.
Validate Shared Addresses	Select this option to validate shared addresses in a company. If this option is selected, then users can select shared addresses to add to the account, contact, dealer, or partner records. Nonvalidated addresses are filtered from account, contact, dealer and partner records, and the New address button is disabled in these records. If Validate Shared Addresses is deselected, then all addresses are available on account, contact, dealer or partner records (that is, no filtering takes place and the New address button is enabled in these records for users with the necessary privileges).

Field	Description
	For more information on validating addresses, see Marking Shared Addresses as Validated (consulte Cómo marcar direcciones compartidas como validadas en la página 384).
Enable Enhanced View for Tabs	Select this check box to enable enhanced functionality, for example, sorting and filtering in the related information sections on record Detail pages where the related information sections appear as tabs. For more information about the actions that users can perform when this check box is selected, see About the Enhanced View for Related Information Tabs (consulte Acerca de la Vista mejorada para Fichas de Información Relacionada en la página 79). The Enable Enhanced View for Tabs check box is deselected by default.
Enable Classic Theme Paging for Tabs	Select this check box to allow users to scroll through the related information tabs on record Detail pages one set of tabs at a time rather than scrolling through the tabs one at a time, which is the default behavior. This setting applies only for classic themes. The Enable Classic Theme Paging for Tabs check box is deselected by default.
Order Usage	Select how users work with orders and order items in Oracle CRM On Demand. If you select the CRM On Demand Order Management value, then users can use order management in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. If you select the Ebiz PIP Integration value, then users can use the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution. Ebiz PIP Integration is the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution, and therefore this field is not available to Oracle CRM On Demand Order Management. For more information on Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contact Customer Care. Users require the Enable Order Access privilege in their role to use the order functionality for either of these purposes. For more information on choosing the order management type, see About EBIZ PIP Integration and Oracle CRM On Demand Order Management (consulte Acerca de la integración de PIP de EBIZ y la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand en la página 704).

Field	Description

Record-Type Lists in Lookup Windows	Select how you can search for records in Lookup windows:
	■ **Enabled.** For this setting, the following happens:
	  ■ A set of predefined lists that users can use to restrict their searches is available in the *record type* List field in Lookup windows for top-level record types, where *record type* is the name of the type of record that the user is searching for.
	  ■ The Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default check box is available in the Search Layout Wizard. The check box enables you to specify that any available context-sensitive lists appear before the other lists in the *record type* List field in Lookup windows. The first list in the set of lists in the *record type* List field is active when the Lookup window opens.
	■ **Mixed:** For this setting, the following happens:
	  ■ The *record type* List field is available in the Lookup windows that display *record type* List fields, and the initial search for a record of a given record type is performed on all records of that record type that the user can access.
	■ **Disabled:** For this setting, the following happens:
	  ■ The *record type* 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.
	NOTA: Si selecciona Deshabilitado en las Listas de tipo de registro en el menú de las ventanas de búsqueda del perfil de la compañía después de haber establecido el diseño de la búsqueda, la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada ya no estará disponible en el asistente de Diseño de la búsqueda. Además, las listas sensibles al contexto no están disponibles en las ventanas de búsqueda, y la búsqueda inicial de un tipo de registro determinado en una ventana de búsqueda se realiza en todos los registros de ese tipo a los que tiene acceso el usuario, con independencia de si se ha seleccionado previamente la opción Mostrar listas sensibles al contexto como ventana de búsqueda predeterminada. Sin embargo, Oracle CRM On Demand almacena el valor de la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para cada diseño de búsqueda. Si más tarde vuelve a seleccionar Activado o Mixto en las listas de tipo de registro del menú de ventanas de búsqueda del perfil de la compañía, la configuración se restaura y vuelve a tener efecto la configuración de la casilla de verificación de lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para el diseño de cada búsqueda.

Enable Province Picklist for Canadian Addresses	Select this option to display a list of values in Province field when using the Canada address template. By default, this option is deselected.

Field	Description
Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts	This check box is deselected by default and determines how users can personalize the layout of related information sections on Detail pages where dynamic layouts are used, as follows: ■ When the check box is deselected, a user can create only one personalized layout of the related information sections for a record type. After a user personalizes the layout of the related information sections on the Detail page for a record type, the user sees the same set of related information sections on the Detail page of all records of that type regardless of the value that is selected in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout. ■ When the check box is selected, a user can create a personalized layout of the related information sections for each value in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout. **NOTE:** To personalize related information layouts, users must have the Personalize Detail Page - Related Information privilege in their role. For information about what happens if you change the setting in this check box, see How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles (consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles en la página 1435). **NOTE:** The Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts setting applies only to the personalization of related information layouts. It does not apply to the personalization of field layouts for record pages. Users who have the Personalize Detail Page - Fields privilege can personalize their field layouts for individual dynamic page layouts even if the Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts check box is not selected. For more information about personalizing field layouts, see Personalizing Field Layouts (consulte Personalización de diseños de campos en la página 830).

Field	Description
Enable Language Translation Support for Web Applets	Select this check box if you want to enable the functionality that allows you to enter translated names for custom Web applets and for the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. For more information, see Translating Web Applet and Custom Report Names (consulte Traducción de nombres de informes personalizados y applets web en la página 1406). The Enable Language Translation Support for Web Applets check box is deselected by default. **NOTE:** The Enable Language Translation Support for Web Applets check box applies only to custom Web applets and the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. It does not enable or disable the functionality that allows you to enter translated names for other elements in Oracle CRM On Demand, such as field names, role names, access profile names, and so on.
Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message	Select this check box to enable the functionality that allows you to enter translated versions of the custom error messages that are returned to users or Web services if the condition on a workflow rule is not met and the Cancel Save check box is selected for the rule. For information about entering translated versions of the custom error messages, see Canceling Workflow Save Operations (consulte Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo en la página 1667). The Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message check box is deselected by default. **NOTE:** If workflow rules with custom error messages already exist when you select this check box, then the custom messages for those rules continue to appear in the default company language and in the default font for all users, regardless of the user's language, until you enter translated versions of the message for the existing rules.
Exclude Vehicle/Asset Records from Portfolio Accounts	If this setting is selected, then vehicle and asset records are excluded from all Portfolio Account listings. Before Release 29, vehicle and asset records were included in Portfolio Account listings. From Release 29, if the check box is selected, only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in listings. If the check box is deselected, vehicle and asset records are included in all Portfolio Account listings.This check box is deselected by default. From Release 33, if the check box is selected, then only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in reports that use the Portfolio-related subject areas.

Field	Description
Enable Automatic Update of Opportunity Totals	The Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is deselected by default. The behavior of this setting is as follows: If this check box is selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are updated automatically when any of the following events occur: ■ A product is added to the opportunity through any channel. ■ A product is removed from the opportunity through any channel. ■ The details of a product that is linked to the opportunity are updated through any channel. If this check box is not selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are not updated automatically when a product is added to or removed from the opportunity, or the details of a product that is linked to the opportunity are updated. To update the revenue on the opportunity after any such change, a user must click the Update Opportunity Totals button in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page. **NOTE:** If the Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is selected on the company profile, then the Update Opportunity Totals button does not appear in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page.
Allow Unicode Characters in Email Fields	If this check box is selected, then you can use most Unicode (UTF-8) characters in the address in the Email field on the Contact and Lead record types only, in both the local part of the address and the domain name. You can update the Email field in the user interface by using any of the following utilities: ■ Import Assistant ■ Oracle Data Loader On Demand ■ Web services ■ Update Values action on a workflow **NOTE:** For information about the characters that are supported for use in email addresses, see About Special Characters in Email Addresses (consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico en la página 66).

Field	Description
Freeze List Column Header	This picklist determines how users view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values: ■ **On.** When users scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible. ■ **Off.** When users scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible. This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. The default value for this setting is Off.
Export Request Expiry (Days)	This field determines the length of time that export request records are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 60, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the export request records to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero). **NOTE:** Export request records are not included in the calculation of your company's record allotment usage. The retention period applies to export requests that are submitted through List pages, as well as export requests that are submitted through the Data Export Assistant.

Field	Description
Export Request Attachment Expiry (Days)	This field specifies the number of days that the attachments containing the output from export requests are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The default value is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366. The retention period applies to attachments for export requests that are submitted through List pages, as well as attachments for export requests that are submitted through the Data Export Assistant. **NOTE:** Users who have the Delete Export Request Attachments privilege in their role can manually delete an export request attachment before it is purged, regardless of the value that is set in this field. After a user deletes an export request attachment, the attachment cannot be retrieved. If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the export request attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, export requests will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the export request attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and export requests will not fail as a result of the file allotment being reached. **NOTE:** After an export request is deleted, it is not possible to access the attachment for the request. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Export Request Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).
Email Expiry (Days)	This field determines the length of time that the emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 30, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the emails to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero). **NOTE:** Sent emails are not included in the calculation of your company's record allotment usage.

Field	Description
Email Attachment Expiry (Days)	This field specifies the number of days that the attachments to emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The default is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366. If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the email attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the email attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will not fail as a result of the file allotment being reached. **NOTE:** After a sent email is deleted, it is not possible to access the attachment for the email. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Email Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).
Store Email in Lower Case	The Store Email in Lower Case check box is selected by default. The behavior of this setting is as follows: ■ If this check box is selected, then any uppercase characters in email addresses are stored in lowercase. ■ If this check box is deselected, then any uppercase characters in email addresses are stored in uppercase. **NOTE:** Lowercase characters in email addresses are always stored in lowercase. This setting applies to all email addresses that are added to Oracle CRM On Demand, regardless of the channel through which the addresses are added. **NOTE:** If your company saved email addresses in mixed case in the past, and if the Store Email in Lower Case check box is selected, then errors can occur when you attempt to use Web services requests or REST API requests on records such as user and contact records where the email addresses are in mixed case. If such issues arise, and if your company wants to store all email addresses in lowercase, then you must update the email addresses that are currently stored in mixed case and change them to lowercase. To edit the email addresses, you must first deselect the Store Email in Lower Case check box. After you finish editing the email addresses, select the Store Email in Lower Case check box again.
Enable HTML Formatting	The setting in this check box determines whether HTML formatting is supported in fields of the Note field type. For more information, see About the HTML Editor (en la página 67).

Field	Description
Keep Disabled Picklist Value On Update	The setting in this check box determines the following: ■ Whether a disabled picklist value can remain in a field on a record when a user updates the field inline or edits the record through the user interface. ■ Whether the Import Assistant can update a multi-select picklist field with a list of values that includes one or more disabled values that are already selected in the field. For information about the behavior that this setting controls, see About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting (consulte Acerca de la configuración Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar en la página 1368).
Prevent Web Service Updates of Inactive Currencies	Select this check box if you want to prevent Web services from updating a currency field value to an inactive currency. By default, this check box is deselected, and Web services can update a currency field value to an inactive currency.
Enable Audit Trail Fields to Respect User Locale	Select this check box if you want numbers, currencies, phone numbers, times, and dates in audit trail records to be shown in the appropriate format for the current user's locale. By default, such fields are shown in the same format for all users, regardless of a user's locale.
Enforce Product Category-Product Relationship	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. 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: ■ Account Revenue ■ Accreditation ■ Certification ■ Contact Revenue ■ Course ■ Exam ■ Opportunity Product Revenue

Configuración de calendario y semana laboral de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración del calendario y semana laboral de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Domingo, Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado	Seleccione una casilla de verificación para cada día laborable de su semana laboral en el calendario. Debe seleccionar como mínimo una casilla de verificación.
Mostrar eventos en calendario	Cuando está seleccionado este velar, Oracle CRM On Demand crea automáticamente un registro de cita asociado para cada registro de evento creado. Los usuarios con acceso al tipo de registro Evento pueden ver las citas asociadas a los eventos en el calendario de Oracle CRM On Demand. Las actualizaciones de eventos y citas se mantienen sincronizados. Para obtener más información sobre la sincronización de eventos y citas, consulte Acerca de la sincronización de eventos y citas (en la página 250). Si nunca se selecciona este valor, en la sección Calendario solo aparecen las citas que no se han creado automáticamente cuando se creó un evento y Oracle CRM On Demand no crea automáticamente una cita asociada para cualquier evento nuevo. Sin embargo, si el administrador selecciona este valor para un periodo de tiempo y a continuación decide desactivarlo, permanecerá una cita existente creada automáticamente. Cuando se actualiza un evento, Oracle CRM On Demand continúa la sincronización con la cita asociada del evento. Si se elimina el evento, la cita también se elimina. **NOTA:** Si este ajuste está activado, se crea un registro de cita de evento adicional en la base de datos de cada registro de evento creado. Esto influye en el rendimiento cuando se importan eventos, debido a los registros adicionales que se crean. Además, si este ajuste está activado, se crea un registro de equipo de eventos adicional en la base de datos de cada usuario añadida a la cita de evento. Esto influye en el rendimiento cuando se importan usuarios de citas (si el archivo importado tiene citas de eventos), debido a los registros adicionales que se crean.
La semana natural empieza el	Este campo muestra el día que aparece de forma predeterminada como el primer día de la semana en las vistas de calendario para todos los usuarios en los selectores de fecha en los que los usuarios seleccionan valores para los campos de fecha en Oracle CRM On Demand. De forma predeterminada, está seleccionado Domingo. Puede seleccionar un día de inicio de la semana diferente. Los usuarios también pueden sustituir el valor de la compañía para el día de inicio de la semana seleccionando un día diferente en la configuración del calendario.
Hora de inicio de horario laboral	Introduzca una hora a la que empiece su día laborable. El formato de hora puede variar en función del entorno regional de su país.
Hora de finalización de horario laboral	Introduzca una hora a la que finalice su día laborable. El formato de hora puede variar en función del entorno regional de su país.

Campo	Descripción
Notificación de actividad	Este valor determina si los usuarios pueden recibir notificaciones de actividad. Puede tener los siguientes valores: ■ **Ninguno.** Los usuarios no reciben notificaciones a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada de la agenda. Es la configuración predeterminada. ■ **Correo electrónico**. Los usuarios reciben notificaciones por correo electrónico a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada de la agenda. ■ **Recordatorio emergente:** Los usuarios reciben notificaciones a través de una ventana emergente, a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada del calendario. ■ **Recordatorio emergente y por correo electrónico:** Los usuarios reciben notificaciones a través de una ventana emergente y por correo electrónico, a menos que anulen este valor en la página Configuración predeterminada del calendario. Los usuarios navegan a la página Configuración predeterminada de la agenda haciendo clic en Mi configuración, Configuración de la agenda y, a continuación, en Vista de agenda predeterminada.

Configuración de los ajustes de oportunidad potencial

En la siguiente tabla se describe cómo configurar la sección Configuración de oportunidad potencial en la página Perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Convertir solo objetos relacionados editables	Cuando se activa esta casilla de verificación, los usuarios pueden convertir las oportunidades potenciales en otros tipos de registros como cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades, incluso si el usuario que realiza la conversión no tiene acceso de edición a todas las actividades y registros de objetos personalizados necesarios para la conversión. Sin embargo, solo las actividades y registros de objetos personalizados a los que el usuario tiene acceso de edición se enlazarán al registro de la oportunidad convertida. Para obtener más información sobre la configuración necesaria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales (en la página 282). Si no activa esta casilla de verificación, el usuario que realiza la conversión debe tener acceso de edición a todas las actividades enlazadas a la oportunidad potencial y todos los registros de objetos personalizados seleccionados para la conversión. De lo contrario, la conversión de la oportunidad potencial no se realizará correctamente. Es la configuración predeterminada.

Campo	Descripción
Es necesario activar Nombre completo del propietario, Evaluación y Vendedor para calificar una oportunidad potencial	Si activa esta casilla de verificación, son necesarios los campos Nombre completo del propietario, Evaluación y Vendedor en el registro de oportunidad potencial al calificar la oportunidad potencial. Es la configuración predeterminada. Si no activa esta casilla de verificación, estos campos no son necesarios para calificar una oportunidad potencial.
Actualizar automáticamente el campo Vendedor al asociar la cuenta en el registro de oportunidad potencial	Si activa esta casilla de verificación, Oracle CRM On Demand actualiza automáticamente el campo Vendedor en una oportunidad potencial cuando se actualiza una cuenta asociada a la oportunidad potencial, mediante la interfaz de usuario, la herramienta de importación, los flujos de trabajo o los servicios web. Es la configuración predeterminada. Si no activa esta casilla de verificación, Oracle CRM On Demand no actualiza el campo Vendedor. **NOTA**: Si un usuario hace clic en el botón Convertir en una página Detalle de oportunidad potencial para asociar una oportunidad potencial a una cuenta existente, Oracle CRM On Demand no actualiza el campo Vendedor.

Configuración de los ajustes de temas de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración de temas de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Tema predeterminado	El tema determina el aspecto de Oracle CRM On Demand. El tema predeterminado se utiliza automáticamente al iniciar sesión en Oracle CRM On Demand a través de un equipo de sobremesa o portátil. Cuando se configura por primera vez Oracle CRM On Demand para una nueva compañía, el tema predeterminado es Oracle. Para cambiar el tema, haga clic en la lista Nombre del tema y, a continuación, seleccione el tema que desee para la compañía. Los usuarios también pueden sustituir esta configuración si editan sus preferencias personales. Los temas no influyen sobre el comportamiento de Oracle CRM On Demand. Los administradores de la compañía pueden crear temas personalizados en Oracle CRM On Demand. Si desea enviar sus propios temas para su uso en Oracle CRM On Demand, póngase en contacto con el administrador de la compañía.
Tema de tablet	Este valor determina el tema que se utiliza automáticamente cuando un usuario se conecta a Oracle CRM On Demand utilizando una tablet o cualquier otro dispositivo de pantalla táctil, siempre que Oracle CRM On Demand detecte la tablet o el dispositivo de pantalla táctil. Este valor es opcional.

Configuración de los ajustes de visibilidad de los datos de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración de visibilidad de los datos en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Visibilidad del gestor activada	Cuando un gerente ve una lista de registros que está configurada para buscar en el conjunto de registros *Todos los registros que veo*, como la lista Todas las cuentas, Oracle CRM On Demand muestra la lista de registros de la siguiente forma: ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada está seleccionada, la lista incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente. ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada no está seleccionada, la lista no incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente, a menos que esté seleccionada la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? del rol del gerente para el tipo de registro pertinente. Cuando un gerente selecciona la opción *Todos los registros que veo* en una búsqueda avanzada, Oracle CRM On Demand muestra el conjunto de registros de la siguiente forma: ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada está seleccionada, el conjunto de registros que busca Oracle CRM On Demand incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente. ■ Si la opción Visibilidad del gerente activada no está seleccionada, el conjunto de registros que busca Oracle CRM On Demand no incluye los registros a los que tienen acceso los subordinados del gerente, a menos que esté seleccionada la configuración ¿Se pueden leer todos los registros? del rol del gerente para el tipo de registro pertinente. El gestor de un usuario se especifica en el campo Informa a o Informes para (alias) en la página Detalles del usuario, según cuáles de estos campos se muestren en la página. **NOTA:** la anulación de la selección de la opción Visibilidad del gerente activada no origina que los gerentes no puedan acceder a los registros propiedad de sus subordinados. Los gerentes siempre tienen acceso a los registros propiedad de sus subordinados, independientemente de la configuración de esta opción.
Activar herencia de equipo principal para el contacto	Seleccione esta casilla de verificación para activar que los equipos de contacto hereden automáticamente los miembros del equipo de cuentas cuando los contactos estén relacionados con las cuentas. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas. **NOTA:** Después de cambiar el ajuste de esta casilla de verificación, los usuarios deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y, a continuación, volver a iniciar sesión para ver el nuevo comportamiento de la función de la herencia de equipo. Para obtener más información sobre la herencia de equipo, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte Acerca

Campo	Descripción
	de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo en la página 1534).
Activar herencia de equipo principal para oportunidad	Seleccione esta casilla de verificación para activar que los equipos de oportunidad hereden automáticamente los miembros del equipo de cuentas cuando las oportunidades estén relacionadas con las cuentas. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas. **NOTA:** Después de cambiar el ajuste de esta casilla de verificación, los usuarios deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y, a continuación, volver a iniciar sesión para ver el nuevo comportamiento de la función de la herencia de equipo. Para obtener más información sobre la herencia de equipo, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo en la página 1534).
Asignación de grupo predeterminado	Seleccione esta opción para permitir que los miembros del grupo compartan la propiedad de cuentas, actividades, contactos, unidades familiares, oportunidades y carteras. Para obtener más información, consulte Gestión de grupos (en la página 1593).
Activar libros	Controla si el selector de libros mostrará los libros personalizados. Si esta casilla de verificación no está activada, el selector de libros sólo muestra libros de usuario y libros de delegados, si existen delegados. **PRECAUCIÓN:** no seleccione la opción Activar libros hasta que no haya creado una jerarquía de libros. No se puede anular la selección de esta opción si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción.
Mostrar el selector de libros	Activa o desactiva el selector de libros, que puede utilizar para precisar las búsquedas de registros de un usuario o delegado en particular, o de libros personalizados.

Campo	Descripción
Activar combinación de libros de registros duplicados	Este valor se aplica solo si su compañía utiliza la funcionalidad de libros en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la función de los libros, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551). Cuando los usuarios combinan registros, los libros que están asociados al registro principal siempre se mantienen, pero los libros que están asociados solo a los registros duplicados no se asocian automáticamente al registro principal. La casilla de verificación Activar combinación de libros de registros duplicados determina si el usuario que combina los registros puede asociar los libros de registros duplicados al registro principal de la siguiente forma: ■ Si la casilla de verificación está activada, Oracle CRM On Demand solicita al usuario que especifique si los libros que están asociados a los registros duplicados se deben asociar también al registro principal. ■ Si la casilla de verificación está desactivada, el usuario no puede especificar que los libros que están asociados a los registros duplicados estén también asociados al registro principal. De forma predeterminada, esta casilla de verificación no está marcada. Para obtener más información sobre la combinación de registros duplicados en Oracle CRM On Demand, consulte Combinación de registros (consulte Merging Records en la página 166).
Mostrar jerarquía de libro principal en selector de libros	Este valor se aplica solo si su compañía utiliza la funcionalidad de libros en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la función de los libros, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551). La página de selector de libros permite a los usuarios ver solo sus libros secundarios y asociados. Sin embargo, al permitir que los usuarios vean la jerarquía de libros completa, los usuarios obtienen contexto de libros específicos de la compañía. La casilla de verificación Mostrar jerarquía de libro principal en selector de libros determina cómo se muestran los libros y las jerarquías en el selector de libros, como se indica a continuación: ■ Si la casilla de verificación está desactivada, el selector de libros muestra solo los libros y libros secundarios de los que el usuario es miembro. ■ Si la casilla de verificación está activada, el selector de libros muestra los libros y libros secundarios de los que el usuario es miembro, y los nodos superiores de la jerarquía de libros. Si la configuración Puede leer todos los registros está seleccionada para el rol del usuario, el usuario puede ampliar y ver todos los nodos de la jerarquía de libros. Los nombres de los libros de los que el usuario es miembro y sus libros secundarios aparecen en negro. Los nodos superiores de los que el usuario no es miembro aparecen en rojo. **NOTA:** La configuración solo afecta al selector de libros en páginas en las que se emplea una búsqueda de registros o un filtro, como la búsqueda de la barra de acción, la búsqueda avanzada, la gestión de listas, las ventanas de consulta, los informes o los cuadros de mandos.

Configuración de los ajustes de integración

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de configuración de integraciones en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Evento de integración activado	La funcionalidad de los eventos de integración se habilita automáticamente para los clientes nuevos. No obstante, para clientes existentes, son el departamento de Atención al cliente o el administrador de la compañía quienes crean la funcionalidad de evento de integración de Oracle CRM On Demand. Póngase en contacto con Atención al cliente para solicitar asistencia para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño máximo total de las colas de eventos de integración que necesita.
Modo de compatibilidad de servicios Web R16	Controla si las solicitudes de servicios Web que contienen los token de nombre de usuario y contraseña se van a procesar como solicitudes sin estado o como solicitudes con estado como en Oracle CRM On Demand versión 16 y anteriores. De forma predeterminada, esta casilla de verificación está desactivada para todas las compañías nuevas.
Importar valores en blanco en las listas de opciones de selección múltiple	Con este ajuste se determina si un campo de lista de opciones de selección múltiple que contiene un valor en un registro se puede actualizar en un valor nulo cuando se actualiza el registro mediante una operación de importación. De forma predeterminada, esta casilla de verificación y la casilla de verificación correspondiente del Asistente de importación están desactivadas, y los campos de listas de opciones de selección múltiple no se pueden actualizar en valores nulos durante una operación de importación. Sin embargo, los usuarios pueden seleccionar la casilla de verificación en el Asistente de importación si desean permitir que se actualicen los campos de listas de opciones de selección múltiple en valores nulos mediante una operación de importación. Si selecciona esta casilla de verificación en el perfil de la compañía, la casilla de verificación correspondiente en el Asistente de importación también se selecciona automáticamente, y los campos de listas de opciones de selección múltiple se pueden actualizar en valores nulos mediante una operación de importación. Los usuarios pueden anular la selección de la casilla de verificación en el Asistente de importación si no desean permitir que se actualicen los campos de listas de opciones de selección múltiple en valores nulos mediante una operación de importación.
Activar flujo de trabajo	Si la compañía se ha configurado para permitir el flujo de trabajo, se muestra esta configuración. Esta configuración se puede activar tras crear las condiciones de flujo de trabajo que desea implementar.
Incluir enlace web URL en los archivos de exportación	Este parámetro determina el valor predeterminado de la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación en el asistente de exportación o en la página Lista de exportación. El comportamiento de este ajuste es el siguiente:

Campo	Descripción
	■ Si esta casilla de verificación está activada, la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación está seleccionada de forma predeterminada en el asistente de exportación o en la página Lista de exportación. Al realizar una exportación, este valor especifica que las URL se incluirán en el archivo CSV exportado. ■ Si esta casilla de verificación no está activada, la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación no está seleccionada de forma predeterminada en el asistente de exportación o en la página Lista de exportación. Al realizar una exportación, este valor especifica que las URL se excluirán en el archivo CSV exportado. **NOTA:** Al realizar cada exportación, el usuario puede elegir activar o desactivar la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación.

Configuración de los ajustes de seguridad de la compañía

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes de seguridad de la compañía en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Tiempo inactivo de la compañía (minutos)	Tiempo permitido en minutos antes de que termine la sesión del usuario debido a la inactividad. Si el valor de este campo está en blanco, la configuración del tiempo de espera de sesión interactiva está determinado por el valor de tiempo inactivo predeterminado del sistema. Normalmente el valor de tiempo inactivo del sistema predeterminado es de 60 minutos. Puede ver el tiempo inactivo actual predeterminado del sistema en la página Perfil de la compañía. Este valor está visible al editar esta página. Se recomienda introducir un valor entre 10 minutos y 90 minutos. La opción Tiempo inactivo de la compañía (minutos) también puede determinar el tiempo que puede transcurrir antes de que una sesión no interactiva, como una sesión de servicios Web, termine debido a la inactividad, tal como se muestra a continuación: ■ Si el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos) se establece en 10 minutos o menos, el valor se aplica a las sesiones tanto interactivas como no interactivas. ■ Si el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos) se establece en cualquier valor superior a 10 minutos, el valor no determina el intervalo de tiempo inactivo para las sesiones no interactivas. En este caso, el intervalo de tiempo inactivo para sesiones no interactivas es de 10 minutos de forma predeterminada. ■ Si el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos) se deja en blanco, el valor no determina el intervalo de tiempo inactivo para las sesiones no interactivas. En este caso, el intervalo de tiempo inactivo para sesiones no interactivas es de 10 minutos de forma predeterminada, y el valor de tiempo inactivo predeterminado del sistema determina el intervalo de tiempo inactivo para las sesiones interactivas.

Campo	Descripción
	NOTA: A partir de la versión 33, si cualquier interacción de Analytics Answers invoca una llamada al servidor, el temporizador de intervalo de tiempo inactivo se restablece.
Advertencia de tiempo inactivo de la compañía (minutos)	Tiempo en minutos que tarda en aparecer un mensaje de advertencia al usuario, antes de que caduque la sesión del usuario. Si el usuario hace clic en Aceptar en el mensaje de advertencia, el temporizador del intervalo de tiempo inactivo se restablece. Sin embargo, si el usuario no hace clic en Aceptar, la sesión del usuario se inactiva una vez transcurrido el intervalo de tiempo inactivo especificado. **NOTA:** Este mensaje de advertencia no se mostrará en Analytics Answers. El valor para el campo Advertencia de tiempo inactivo de la compañía (minutos) debe ser un valor entre 1 y el valor indicado en el campo Tiempo inactivo de la compañía (minutos). Si introduce un valor 0, no se muestra un mensaje de advertencia. **NOTA:** La máscara de página que aparece al mostrarse el mensaje de advertencia no proporciona un mecanismo de seguridad.
Tipo de autenticación	Muestra los tipos de autenticación permitidos para la compañía. Este valor lo puede asignar sólo Atención al cliente. El administrador de la compañía no puede modificar este valor. Los valores posibles son los siguientes: ■ Sólo ID de usuario/Contraseña: todos los usuarios deben iniciar la sesión con su ID de usuario y contraseña de Oracle CRM On Demand. ■ Sólo inicio de sesión único: todos los usuarios deben iniciar la sesión con el método de inicio de sesión único de la compañía. No se aceptan ID de usuario y contraseñas de Oracle CRM On Demand. ■ ID usu/Contras. o inicio único: se puede utilizar un ID de usuario y una contraseña de Oracle CRM On Demand o un inicio de sesión único para iniciar la sesión en Oracle CRM On Demand. **NOTA:** Si se selecciona el valor de ID usu/Contras. o inicio único, se seguirán aplicando las políticas de contraseñas de su compañía en Oracle CRM On Demand. De este modo, si caduca la contraseña de un usuario en Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand solicita al usuario que cambie la contraseña, aunque el usuario haya iniciado sesión con el inicio único. También se aplican el resto de las políticas de contraseñas de Oracle CRM On Demand, como la longitud mínima de la contraseña, la complejidad, etc. Oracle CRM On Demand no gestiona las contraseñas que se utilizan para inicio de sesión único. El administrador de la compañía puede establecer el tipo de autenticación para cada usuario en la página Perfil de usuario. Si el valor del usuario está en blanco, se utiliza el valor de la compañía para este usuario.
Identificador externo para inicio de sesión único	Identificador de compañía exclusivo asignado por Atención al cliente cuando se configura el inicio de sesión único para la compañía. El administrador de la compañía no puede cambiar este valor, aunque se pueden establecer identificadores externos para cada usuario en la página Perfil de usuario.

Campo	Descripción
Página inicial de sesión para autenticaciones con ID de usuario/ Contraseña	Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía, que sustituye a la página inicial de sesión predeterminada de Oracle CRM On Demand. Esa página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía. La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://). Esta página se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad. Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen esta página en lugar de la página predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión.
Página de inicio de sesión para autenticaciones SSO	Dirección URL a una página inicial de sesión personalizada específica de la compañía que se muestra después de que un usuario cierre la sesión o que ésta finalice por falta de actividad, si el usuario inició la primera sesión en Oracle CRM On Demand con el método de inicio de sesión único. La página suele estar alojada en el servidor Web de la compañía (por ejemplo, en el portal de inicio de sesión único de la compañía). La dirección URL debe estar completa (debe comenzar por http:// o https://). Es responsabilidad de la compañía dirigir a los usuarios para que utilicen la página inicial de sesión con SSO en lugar de la página predeterminada de Oracle CRM On Demand para el primer inicio de sesión. Si un usuario cierra una sesión iniciada con SSO y este valor está en blanco, aparecerá una página general con el mensaje "Se ha cerrado la sesión".
Restricciones de direcciones IP activadas	Consulte Restringir uso a direcciones IP (consulte Restringir uso a direcciones IP. en la página 1263).
Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada	Activa una función que impide ataques de falsificación de solicitudes entre centros. Si está activada esta casilla de verificación, los usuarios que creen código personalizado que interactúe con Oracle CRM On Demand pueden solicitar que se incluya un token de seguridad como parámetro oculto en su código. Para obtener más información sobre la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros, consulte Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros (en la página 1261). Esta casilla de verificación está activada de forma predeterminada cuando se configura la compañía para que utilice Oracle CRM On Demand y no puede cambiar dicha configuración.
Activar incrustación de IFRAME	Por motivos de seguridad, esta casilla de verificación está desactivada de forma predeterminada y se debe activar sólo cuando sea necesario. Al activarla, los usuarios podrán incrustar páginas de Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio. Si los usuarios intentan incrustar Oracle CRM On Demand en el iFRAME de la página web de otro sitio, pero esta casilla de control no está activada, la página de Oracle CRM On Demand se amplía hasta convertirse en la página principal. Debe seleccionar esta configuración si desea utilizar el widget de informes de Oracle CRM On Demand. Esta configuración no afecta a otros widgets de Oracle CRM On Demand que se incrustan en las aplicaciones de escritorio.

Campo	Descripción
Cómo gestionar páginas que pueden contener Cross Site Scripting (XSS)	Controla el comportamiento de la protección Cross Site Scripting (XSS) disponible en algunos exploradores web para evitar los ataques XSS reflejados. Utilice esta configuración para determinar cómo gestiona el explorador web las páginas que contienen XSS. Los valores posibles son los siguientes: ■ **Bloquear.** Si el explorador web detecta XSS, la página web no se mostrará. Este es el valor predeterminado y recomendado. ■ **Correcto.** Si el explorador web detecta XSS, Oracle CRM On Demand bloquea el ataque realizando el menor número de modificaciones posible en la página web que aparece. ■ **No hacer nada.** No proporciona ninguna protección ante XSS. El explorador web no intentará detectar XSS, o bien se ignorará cualquier detección de XSS en la página web. Se recomienda que no utilice esta configuración. ■ **Valor predeterminado del explorador.** Utiliza el nivel de protección XSS predeterminado del explorador web (que se puede configurar) y el nivel de protección de XSS puede variar de un proveedor a otro.
Convertir valores de texto de URL en enlaces	Al seleccionar esta casilla de control, los valores de campo de texto y campos de direcciones con el tipo de campo Texto (breve) o Texto (completo) que empiecen por http:// o https:// se convierten automáticamente en enlaces web. Además, todos los valores de campo de URL en la página de detalles de adjunto que empiecen por http:// o https:// también se convierten automáticamente en enlaces web. Por motivos de seguridad, esta casilla de verificación está desactivada de forma predeterminada y se debe activar sólo cuando sea necesario.

Configuración de los ajustes de visibilidad de los análisis

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes de visibilidad de los análisis en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Áreas de temas de información	Utilice esta lista de opciones para definir la visibilidad de los usuarios que quieran ver en tiempo real los informes de Analytics. Estos informes proporcionan análisis de datos en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: ■ **Visibilidad del gestor.** Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.) ■ **Visibilidad del equipo.** Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades. Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas de información en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte Análisis (consulte Datos analíticos en la página 867), en especial,

Campo	Descripción
	la sección Acerca de la visibilidad de registros en Análisis (consulte About Visibility to Records in Analytics en la página 887). **NOTA:** Si desea restringir la visibilidad a los registros en los informes en tiempo real en Datos analíticos, debe seleccionar un valor en este campo.
Áreas de temas históricos	Utilice esta lista de opciones para definir la visibilidad de los usuarios que quieran ver los informes históricos de Analytics. Estos informes se corresponden a análisis históricos o de tendencias, o contienen cálculos más complejos que los que se muestran en informes en tiempo real. Puede seleccionar uno de los siguientes valores: ■ **Visibilidad del gestor.** Permite a los usuarios ver sus propios datos así como los datos de sus subordinados. (Es la configuración predeterminada.) ■ **Visibilidad del equipo.** Permite a los usuarios ver sus propios datos, así como los datos compartidos con los equipos de cuentas y oportunidades. ■ **Visibilidad completa.** Este valor combina la visibilidad del administrador y la visibilidad del equipo. Se aplica esta configuración en toda la compañía, salvo que los usuarios definan un valor para Áreas de temas históricos en las páginas de detalles personales. Para obtener más información acerca de los informes, consulte Análisis (consulte Datos analíticos en la página 867), en especial, la sección Acerca de la visibilidad de registros en Análisis (consulte About Visibility to Records in Analytics en la página 887). **NOTA:** Si desea restringir la visibilidad a los registros en los informes históricos en Datos analíticos, debe seleccionar un valor en este campo.
Elemento basado en rol puede leer todos los registros	Utilice esta lista de opciones para especificar si desea que Analytics utilice la configuración Se pueden leer todos los registros según el tipo de registro, como se define en la página Acceso de tipo de registro del asistente de gestión de roles. Si la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros se ha activado por medio del perfil de la compañía o su perfil de usuario, y si el administrador ha seleccionado la configuración de visibilidad Puede leer todos los registros para su rol de usuario en un tipo de registro determinado, podrá ver todos los registros de ese tipo de registro en Analytics. Consulte Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros (consulte Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros en la página 816) para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros. Si no activa la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros, Analytics utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas temáticas de informe y Áreas temáticas históricas.

Configuración de los ajustes de las comunicaciones

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes de comunicación en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario	Determina los usuarios de Oracle CRM On Demand que reciben correos electrónicos de alerta después de actualizar los campos Correo electrónico, ID de usuario o Identificador externo para inicio de sesión único. Los siguientes valores se encuentran disponibles: ■ **Todos los usuarios.** Los correos electrónicos se envían a todos los usuarios de Oracle CRM On Demand. Este ajuste es el predeterminado y el recomendado. ■ **Todos los usuarios activos.** Los correos electrónicos se envían solo a todos los usuarios activos de Oracle CRM On Demand. ■ **Ningún usuario.** Los correos electrónicos no se envían a ningún usuario de Oracle CRM On Demand. El ajuste se recomienda solo en un entorno de no producción.

Configuración de los ajustes del perfil de la compañía adicional

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de información adicional en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Usuarios con licencia, Usuarios activos, Usuarios inactivos	Estos números son de sólo lectura y muestran la cantidad de usuarios con licencia y el estado actual de los mismos.

Configuración de los ajustes del geocodificador

En la tabla siguiente se describe cómo configurar la sección de ajustes del geocodificador en la página del perfil de la compañía en Oracle CRM On Demand.

NOTA: pueden aparecer campos adicionales si se han activado ciertas características para la compañía.

Campo	Descripción
Activar geocodificador	Este ajuste permite que Oracle CRM On Demand utilice la información de los registros de direcciones para encontrar los valores correspondientes de latitud y longitud para esa dirección usando Oracle Spatial. Si Oracle CRM On Demand consigue encontrar la latitud y longitud, rellenará los campos de latitud y longitud del registro de la dirección con estos valores. De forma predeterminada, este ajuste no está seleccionado. **NOTA:** Este campo es de sólo lectura. Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care si necesita realizar algún cambio en este ajuste. Para obtener más información acerca de la codificación, consulte Acerca de la geocodificación de la información de dirección (consulte Acerca de la geocodificación de información de dirección en la página 395).

Verificar los estados de licencia y usuarios activos

Puede verificar el estado de la licencia y compararlo con el número de usuarios activos. Necesita una licencia por cada usuario activo. (Un *usuario activo* es un usuario que puede acceder a la aplicación.)

El número de licencias también determina la cantidad de datos que la aplicación puede almacenar en la compañía.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para verificar el estado de la licencia y los usuarios activos e inactivos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
4. En la sección Información adicional de la página Perfil de la compañía, compruebe el número de usuarios activos, inactivos y con licencia.
   - Si tiene usuarios activos que ya no necesitan acceder a la aplicación, puede liberar sus licencias desactivándolas. Para obtener más información sobre la desactivación de licencias, consulte Desactivar usuarios (consulte Desactivación de usuarios en la página 1509)
   - Si desea adquirir más licencias, póngase en contacto con el representante de ventas de Oracle CRM On Demand.

Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas

Oracle CRM On Demand proporciona los máximos niveles de seguridad para su compañía. Se han incorporado restricciones de seguridad para asegurar que sólo los usuarios autorizados tienen acceso a sus datos.

Asimismo, puede aplicar determinadas políticas de inicio de sesión, contraseña y autenticación para aumentar el nivel de seguridad en la compañía. Por ejemplo, puede establecer el tiempo de espera de inicio de sesión en 15 minutos para cumplir mejor las políticas de seguridad corporativas. Y si cualquiera de los usuarios olvida su contraseña, puede recibir una nueva simplemente respondiendo un conjunto de preguntas de validación. Como medida de seguridad adicional, puede especificar el número de horas que puede durar una sesión activa. Por ejemplo, puede configurar una sesión activa para que dure una hora. Cuando el usuario alcanza el límite de sesión activa e intenta realizar una acción en Oracle CRM On Demand, el usuario tiene que introducir sus credenciales de inicio de sesión antes de continuar con la sesión.

Consideraciones de seguridad

Antes de configurar sus controles de inicio de sesión y contraseña, debe pensar cuidadosamente sus necesidades de seguridad. Algunas de las preguntas que debe responderse son:

- ¿Qué tipo de ID de usuario desea utilizar?
- ¿Por cuánto tiempo desea que sea válida para un usuario la contraseña temporal generada por el sistema?
- ¿Cuál debe ser el número máximo de intentos de inicio de sesión permitidos antes de que se bloquee la aplicación para el usuario?
- ¿Cuánto tiempo durará el bloqueo de inicio de sesión? ¿Con qué frecuencia desea que los usuarios cambien sus contraseñas?
- ¿Las nuevas contraseñas tienen que ser diferentes de las antiguas?
- ¿Cuál debe ser la longitud mínima de la contraseña?
- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responder correctamente los usuarios para poder restablecer la contraseña si la han olvidado?
- ¿Cuántas preguntas de seguridad deben responderse correctamente antes de que la aplicación restablezca automáticamente la contraseña del usuario?

- ¿Desea permitir a los usuarios que cambien sus ID de usuario o direcciones de correo electrónico?
- ¿Cuánto desea que dure la sesión activa de un usuario?

Cuando haya definido sus directivas de inicio de sesión y contraseñas, podrá implementarlas en las páginas de Administración de la compañía de la aplicación.

Cambios de la configuración de contraseñas

Si realiza cambios en la configuración de las contraseñas, el sistema no validará los cambios hasta el vencimiento de las contraseñas actuales. Por ejemplo, si cambia la longitud mínima de la contraseña de siete caracteres a 10 y el usuario ya tiene una contraseña de siete caracteres, éste puede utilizar su contraseña hasta que venza. En ese momento, el usuario tendrá que crear una nueva contraseña de al menos 10 caracteres.

Se recomienda establecer la directiva interna y seleccionar la configuración antes de añadir nuevos usuarios al sistema. Sin embargo, si debe realizar algún cambio inmediato en su directiva de seguridad, podrá restablecer todas las contraseñas de usuario. Esta acción genera un correo electrónico para todos los usuarios de la compañía en el que se les proporciona una nueva contraseña temporal. Para hacerlo, debe contar con el privilegio Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas.

¿Qué sucede si los usuarios olvidan sus contraseñas?

Los usuarios con el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol pueden enviar una solicitud para restablecer la contraseña si la olvidan. Pueden utilizar el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand. Debe definir el número mínimo de preguntas y respuestas de seguridad que los usuarios deben proporcionar para restablecer la contraseña. Al configurar esta característica, los usuarios podrán restablecer su propia contraseña de Oracle CRM On Demand sin la intervención del administrador de la compañía.

Definir los controles de contraseñas de la compañía

Se puede definir la política de contraseñas de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, se puede configurar la política de contraseñas para que cumpla las directrices de la compañía relativas a la longitud de las contraseñas y a la frecuencia de renovación de las mismas.

Para definir los controles de contraseñas de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Inicio de sesión y control de contraseñas.
4. En la página Inicio de sesión y control de contraseñas de la compañía, introduzca la información y guarde la configuración.

   En la tabla siguiente se describen las opciones.

   NOTA: para restablecer la contraseña, los usuarios deben tener el privilegio Restaurar contraseña personal en su rol de usuario. Para restablecer la contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, los usuarios deben tener configuradas las preguntas y respuestas de seguridad en el sistema.

Valor	Valores posibles	Uso
Información de política de inicio de sesión		
ID de inicio de sesión de compañía	Cuadro de texto	Es un identificador exclusivo de la compañía. Al crear nuevos usuarios, este identificador es la primera parte del ID de inicio de

		sesión de usuario (ID de inicio de sesión de compañía/ID de usuario) para el usuario. Cuando se crean usuarios y el tipo de ID de usuario predeterminado es ID de inicio de sesión de compañía, la parte del dominio de compañía del ID de usuario se rellena automáticamente con este valor. También se puede acceder a esta opción desde la página Perfil de la compañía.
Número máximo de intentos de contraseña actual	Número entre 1 y 3	Número de veces que un usuario puede intentar introducir la contraseña actual. Si el usuario introduce la contraseña actual en la pantalla de inicio de sesión cuando se alcanza el número de intentos, se bloquea al usuario en Oracle CRM On Demand. El valor del campo Duración del bloqueo de inicio de sesión determina cuántos intentos se permiten. Sin embargo, si el usuario introduce la contraseña actual desde Oracle CRM On Demand o si el usuario actualiza la contraseña, y si se alcanza el número máximo de intentos de contraseña actual, se termina la sesión del usuario. El usuario no se bloquea en Oracle CRM On Demand y el número máximo de intentos de contraseña actual sigue estando disponible en la pantalla de inicio de sesión antes de que Oracle CRM On Demand aplique el valor establecido en el campo Duración del bloqueo de inicio de sesión. El valor predeterminado para clientes existentes y nuevos es 3.
Duración de bloqueo de inicio de sesión	15, 30, 60 minutos o Siempre	La duración del bloqueo de la cuenta del usuario.

Duración máxima de la sesión en horas	0-9999 horas	Tiempo máximo que dura una sesión de usuario activa antes de que se pida que se vuelva a introducir la contraseña. Este campo acepta enteros positivos de cero (0) a 9999. Para ver el valor predeterminado de este campo, vaya a la página Inicio de sesión y directivas de contraseñas en Administración de la compañía. Cuando utilice Oracle CRM On Demand, debe volver a introducir las credenciales de conexión cuando la sesión activa alcance su duración máxima. Si utiliza servicios web y termina el tiempo de espera de la sesión activa, el cliente de servicios web debe volver a autenticarse para poder seguir utilizándolos.
Información de control de contraseñas		
Vencimiento de las contraseñas de usuario en	30 días, 60 días, 90 días 180 días, Un año, Nunca caduca	El período de tiempo que la contraseña de un usuario es válida. Transcurrido este período de tiempo, el usuario debe cambiar la contraseña. **NOTA:**: Si la configuración de Vencimiento de contraseñas de usuario en de su rol está en blanco, se utiliza la configuración de la compañía.
Días antes de la advertencia de caducidad de la contraseña	Este valor puede estar en blanco, o bien puede ser un número mayor que 0 y menor que el número de días especificado por la opción seleccionada en el campo Vencimiento de contraseñas de usuario. Si selecciona la opción Un año en el campo Vencimiento de contraseñas de usuario, el valor que se introduce en el campo Días antes de la advertencia de caducidad de la contraseña puede	Este valor indica cuántos días antes de que caduque una contraseña de usuario envía Oracle CRM On Demand un correo electrónico de notificación al usuario. Se recomienda introducir un valor no inferior a 2 y puede que desee especificar un número mayor de días para permitir el tiempo suficiente para que el usuario actualice la contraseña. Si no introduce ningún valor en

	ser un número entre 1 y 364, o se puede dejar el campo en blanco.	este campo, no se envía ningún correo de notificación al usuario. **NOTA:** Si selecciona la opción Nunca caduca en el campo Vencimiento de contraseñas de usuario, el campo Días antes de la advertencia de caducidad de la contraseña es de solo lectura.
Longitud mínima de contraseña	Número entre 6 y 30	El número mínimo de caracteres que puede contener una contraseña.
Número máximo de cambios de contraseña	Número entre 1 y 20	El número máximo de veces que se puede cambiar la contraseña de un usuario durante el tiempo especificado en la configuración de Ventana de límite de cambios de contraseña. Si un usuario intenta cambiar una contraseña más veces que las especificadas, no se permitirá el cambio. **NOTA:** Oracle CRM On Demand no implementa esta política de contraseñas si el usuario se autentica con un ID de inicio de sesión único.
Ventana de límite de cambios de contraseña	Número de días (entre 1 y 7)	El período de tiempo al que se aplica el valor especificado en Número máximo de cambios de contraseña.
Nivel de complejidad de las contraseñas	3 o 4	Número de clases de caracteres que se deben satisfacer en las contraseñas de usuario de las cuatro categorías siguientes: ■ Letras mayúsculas (A...Z) ■ Letras minúsculas (a...z) ■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9) ■ Caracteres no alfanuméricos (!,$,#,%)

Aplicar política de contraseñas al conectar	Casilla de verificación	Si se activa la casilla de verificación, se activa una comprobación de política de contraseñas cuando los usuarios inician sesión en Oracle CRM On Demand. Esta comprobación de política garantiza que la contraseña del usuario cumple con la configuración de Longitud mínima de la contraseña y Nivel de complejidad de las contraseñas en Oracle CRM On Demand.
Número de las últimas contraseñas para evitar que el usuario las vuelva a utilizar	Número entre 0 y 10	Número de contraseñas utilizadas anteriormente que el usuario no puede volver a utilizar en Oracle CRM On Demand. El valor predeterminado para nuevas compañías es 3. El valor predeterminado para compañías existentes es 1 o 0 si se cumplen las siguientes condiciones: ■ La configuración Su contraseña nueva debe ser distinta a su contraseña antigua esté seleccionada. ■ La configuración Número de las últimas contraseñas para evitar que el usuario las vuelva a utilizar no esté seleccionada.
Información de autenticación		
Número de preguntas de seguridad para completar	Número entre 0 y 8	Este valor determina cuántas preguntas y respuestas de seguridad debe tener configuradas un usuario. Éstas se guardarán para utilizarlas posteriormente. **NOTA:** los usuarios pueden configurar sus preguntas de seguridad cuando se conecten a Oracle CRM On Demand por primera vez. Los usuarios también pueden cambiar sus preguntas de seguridad en

		cualquier momento. Para obtener más información, consulte Configurar sus preguntas de seguridad (en la página 821). Cuando un usuario restablece su contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? de la página de conexión de Oracle CRM On Demand, deben responder a un número de preguntas de seguridad que haya configurado. **NOTA:** si un usuario olvida su contraseña cuando este valor está establecido en cero (0), el usuario debe solicitar al administrador que restablezca su contraseña. Puede especificar que los usuarios configuren un gran número de preguntas en lugar del número que se le solicitan responder cuando restablezcan la contraseña. Aparecerá una selección aleatoria de preguntas configuradas por el usuario para poder autenticarlo al restablecer la contraseña.
Número de preguntas de seguridad para responder	Número entre 0 y 8	Este valor determina el número de preguntas de seguridad que un usuario debe responder al restablecer una contraseña en el enlace ¿No puede acceder a la cuenta? en la página de conexión de Oracle CRM On Demand. Cuando el usuario envíe la solicitud para restablecer la contraseña, el usuario recibe un correo electrónico con un enlace a una página temporal. En la página temporal, el usuario debe responder al número de preguntas de seguridad especificado en este valor antes de poder restablecer la contraseña. El valor de este campo debe ser inferior o igual al valor de Nº de

		preguntas de seguridad que hay que responder correctamente, ya que no se podrá pedir al usuario que responda a más preguntas de las que ha configurado.
Número de días para inicio de sesión temporal válido	Número de días (entre 1 y 14)	Esta opción determina el número de días que es válida una contraseña de inicio de sesión temporal. Se suele enviar un mensaje de correo electrónico con información de inicio de sesión temporal cuando se añade un nuevo usuario, o cuando el administrador de la compañía o Atención al cliente restablece la contraseña del usuario.
Número de intentos de inicio de sesión con contraseña temporal	Número de intentos (entre 1 y 14)	El número total de intentos de inicio de sesión que se permiten con una contraseña de inicio de sesión temporal. Si se supera este valor, la información de inicio de sesión temporal del usuario deja de ser válida y será necesario volver a restablecer la contraseña para el usuario.
Información adicional		
Permitir a los usuarios cambiar el ID de usuario	Casilla de verificación	Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su ID de usuario. Si la función no está activada, sólo el administrador de la compañía puede cambiar los ID de usuario.
Permitir a los usuarios cambiar la dirección de correo electrónico	Casilla de verificación	Si se activa esta casilla de verificación, los usuarios que editen su perfil de usuario pueden cambiar su dirección de correo electrónico. Si la función no está activada, sólo el administrador de la compañía puede cambiar las direcciones de correo electrónico.

Opción de sesión simultánea	Permitir con notificación, Permitir sin notificación y Evitar y terminar existente	Esta configuración permite gestionar la forma en que Oracle CRM On Demand maneja las sesiones simultáneas mientras se utilizan credenciales de conexión. La opción Permitir con notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand notifica que hay otra sesión en curso que utiliza los mismos detalles de cuenta. Oracle CRM On Demand también notifica al usuario de la otra sesión. La opción Permitir sin notificación permite iniciar sesiones simultáneas. Sin embargo, Oracle CRM On Demand no notifica a ningún usuario de que hay otra sesión en curso. La opción Evitar y terminar existente cierra la primera sesión existente y deja la segunda en curso. Se informa a los usuarios de ambas sesiones de las acciones.

Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros

Para impedir ataques de falsificación de solicitudes entre centros, los usuarios que creen código personalizado que contenga solicitudes HTTP POST (incluidas solicitudes Asynchronous Java Script y XML (AJAX)) que intenten actualizar, crear o eliminar datos de Oracle CRM On Demand deben incluir un token de seguridad, como parámetro oculto en su código. Si el código personalizado no contiene el token de seguridad o si éste se utiliza incorrectamente, la solicitud fallará. Si la solicitud falla, el usuario verá un mensaje de error que indica que no se puede finalizar la solicitud, porque la clave no es válida o ha vencido, y el usuario deberá actualizar la página.

El token de seguridad que los usuarios deben incluir en su código se muestra en la siguiente tabla.

Componente de parámetro	Código de token
Nombre	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

NOTA: el código de token distingue entre mayúsculas y minúsculas, y debe ser exactamente el que se muestra en la tabla. Cualquier error en el código de token produce el fallo de la solicitud.

Esta función de protección contra la falsificación de solicitudes entre centros está controlada por la casilla de verificación Protección contra la falsificación de solicitudes entre centros activada en el perfil de la compañía. La característica se activa de forma predeterminada cuando se configura la compañía para utilizar Oracle CRM On Demand y no puede desactivarla.

Restablecimiento de todas las contraseñas

Puede restablecer las contraseñas de todos los usuario (incluida la del administrador) al mismo tiempo.

Ejemplo de uso 1. Al configurar la aplicación, cree usuarios y establezca su estado en Activo, pero no les envíe por correo electrónico sus contraseñas. Una vez terminada la configuración y cuando la aplicación esté lista para su uso, restablezca todas las contraseñas. Con esta acción se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios activos a la vez, en los que se les notifican sus contraseñas temporales y se les da acceso a la aplicación.

Ejemplo de uso 2. Ha cambiado su política de control de contraseñas y desea que todos los usuarios cumplan la nueva política. Restablezca todas las contraseñas para que los usuarios tengan que cambiar sus contraseñas la próxima vez que inicien sesión.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Asimismo, todos los roles de usuario deben incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

Para restablecer todas las contraseñas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
4. En la barra de título Perfil de la compañía, haga clic en el botón Restablecer todas las contraseñas.

   Se envían mensajes de correo electrónico a todos los usuarios, en los que se les notifican sus nuevas contraseñas temporales. Los usuarios que tienen actualmente una sesión iniciada pueden seguir trabajando, pero tendrán que introducir sus nuevas contraseñas temporales la siguiente vez que inicien sesión.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Restablecimiento de la contraseña de usuario (en la página 1503)
- Configuración de usuarios (en la página 1486)
- Definir los controles de contraseñas de la compañía (en la página 1254)

Activación de idiomas

Oracle CRM On Demand está disponible en varios idiomas. En los idiomas disponibles se muestran los campos de texto predeterminados incluidos con el producto, como campos y valores de listas de opciones, junto con la ayuda en línea y los tutoriales.

Sin embargo, cuando personaliza campos o valores de lista de opciones, debe introducir manualmente los equivalentes en otros idiomas, si desea que aparezcan en sus versiones traducidas. En caso contrario, aparecerán en el idioma original en texto azul rodeados de corchetes, con independencia del idioma que haya seleccionado.

Inicialmente, el único idioma activo es el seleccionado como idioma predeterminado de la compañía cuando esta ha iniciado sesión en Oracle CRM On Demand.

Para poner a disposición de los usuarios las opciones de idiomas disponibles, debe activarlas.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para activar los idiomas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Idiomas.
4. En la columna Activo, seleccione los idiomas que desea poner a disposición de los empleados.

   NOTA: Los formatos para mostrar las fechas, horas y moneda están determinados por otras configuraciones, no por la configuración del idioma.

5. Guarde el registro.

Restringir uso a direcciones IP.

Esta función permite a la compañía restringir el acceso al sistema a rangos de direcciones IP específicas. Puede utilizar esta función para asegurarse de que los usuarios sólo pueden acceder al sistema desde diferentes ubicaciones de red, como su oficina. Si esta función está activada, los usuarios sólo pueden conectarse a la aplicación desde máquinas que tienen direcciones IP en el rango que ha especificado.

NOTA: también puede especificar restricciones en el nivel de rol para que los usuarios que tengan un rol determinado se restrinjan a rangos específicos de direcciones IP. Para obtener más información, consulte Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 1521).

Antes de comenzar. Póngase en contacto con la atención al cliente para que activen el filtrado de IP de la compañía. A continuación, para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa.

Para restringir el uso a las direcciones IP

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. Haga clic en el enlace Configuración de seguridad.
4. En la página Configuración de seguridad, introduzca la dirección IP aceptables para la conexión.

   SUGERENCIA: revise la información en pantalla sobre la forma correcta de introducir la dirección IP.

5. Guarde el registro.

Administración del calendario fiscal

La administración del calendario fiscal incluye la definición del inicio y fin del año fiscal de la compañía.

- Acerca de los calendarios fiscales (en la página 1263)
- Actualización del nombre del calendario fiscal (en la página 1264)
- Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte Definir un calendario fiscal personalizado en la página 1265)
- Gestión de la lista de períodos de la compañía (en la página 1267)

Acerca de los calendarios fiscales

En Oracle CRM On Demand hay dos tipos de calendarios fiscales:

- **Calendario fiscal estándar.**Si el año fiscal sigue el calendario normal (por ejemplo, trimestres naturales, 5-4-4, 4-4-5), puede utilizar este tipo de calendario en el perfil de la compañía.

- **Calendario fiscal personalizado.** Si la compañía sigue un calendario diferente, como 4-5-4, puede definir un calendario fiscal personalizado en Oracle CRM On Demand.

Cuando se usa un calendario fiscal estándar o un calendario fiscal personalizado, el año fiscal de una compañía solamente se define una vez. Cada tipo de calendario fiscal permite automáticamente utilizar los períodos fiscales definidos en Oracle CRM On Demand.

Calendarios fiscales estándar

Los calendarios fiscales estándar son períodos que coinciden con un calendario común, como el calendario gregoriano, y que pueden iniciarse cualquier día de cualquier mes del año. Cuando se utiliza un calendario fiscal estándar en Oracle CRM On Demand, se selecciona uno de los siguientes tipos de calendario:

- Trimestres naturales
- Modelo de calendario 4-4-5
- Modelo de calendario 5-4-4

Cuando se utilizan calendarios fiscales estándar, Oracle CRM On Demand genera automáticamente los períodos fiscales hasta el año 2040. La configuración del calendario fiscal estándar se puede ver, pero no se puede modificar. No obstante, puede modificar el formato de denominación del calendario fiscal. Para obtener más información, consulte Actualización del nombre del calendario fiscal (en la página 1264). Para cambiar la definición de un calendario, es necesario ponerse en contacto con Atención al cliente. Atención al cliente rellena el calendario fiscal con datos y especifica el tipo de calendario durante la configuración de la compañía.

NOTA: los cambios realizados en la definición del año fiscal no se reflejarán en Informes de Oracle CRM On Demand hasta que se ejecute un ETL (extracción, transformación y carga) completo.

Para ver una definición de calendario fiscal estándar

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de la compañía, haga clic en el enlace Perfile de compañía.
3. En la sección Configuración de la compañía, revise los siguientes campos:
   - Mes de inicio de año fiscal
   - Fecha de inicio de año fiscal
   - Tipo de calendario fiscal

NOTA: cuando se realizan cambios en la definición de un calendario fiscal estándar, Oracle CRM On Demand actualiza todos los datos de los informes. No obstante, Oracle CRM On Demand solamente actualiza los datos futuros de os pronósticos.

Calendarios fiscales personalizados

Oracle CRM On Demand ofrece calendarios fiscales personalizados para las compañías que no utilizan meses de calendario estándar o calendarios fiscales comunes. El administrador de la compañía define los calendarios fiscales personalizados. Se debe crear un registro de calendario fiscal personalizado por cada año para el cual se desee crear planes de negocio, objetivos o análisis temporales en Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre la definición de calendarios fiscales personalizados, consulte Definición de un calendario fiscal personalizado (consulte Definir un calendario fiscal personalizado en la página 1265).

Actualización del nombre del calendario fiscal

Cuando el Servicio de atención al cliente crea un calendario fiscal estándar para la compañía, el nombre del calendario fiscal incluye como sufijo el año de finalización del año fiscal de forma predeterminada. Por ejemplo, un calendario fiscal que abarca desde el año 2039 hasta el año 2040 se denominará Calendario fiscal 2040.

Si su compañía necesita una convención de denominación alternativa para adaptar el uso de sistemas externos con Oracle CRM On Demand, puede configurar el formato de denominación del año fiscal de modo que los

nombres de los calendarios fiscales estándar y de los períodos fiscales incluyan como sufijo el año de inicio o finalización del año fiscal.

NOTA: Puede especificar un nombre de calendario durante la creación de un calendario fiscal personalizado. Sin embargo, no puede modificar el nombre de los calendarios fiscales personalizados una vez establecido. Modificar el formato de denominación de los calendarios fiscales no afecta a las fechas de inicio y finalización de los años fiscales ni los períodos fiscales.

Cómo actualizar el nombre del calendario fiscal

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
4. En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en la opción para actualizar el nombre de calendario fiscal.
5. Seleccione una de las opciones siguientes:
   - **Año de inicio**. Los nombres del calendario fiscal y de los períodos fiscales incluyen el sufijo del año de inicio del año fiscal.
   - **Año de finalización**. Los nombres del calendario fiscal y de los períodos fiscales incluyen el sufijo del año de finalización del año fiscal.
6. Haga clic en Guardar.

Definir un calendario fiscal personalizado

El administrador de la compañía define el calendario fiscal en Oracle CRM On Demand que mejor se ajuste al año fiscal de la compañía. Los calendarios fiscales personalizados se reflejan en todos los informes, planes de negocio, objetivos y cuotas de usuarios.

NOTA: para configurar la definición del calendario fiscal personalizado, el rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para configurar calendarios fiscales personalizados para la compañía, debe:

1. Ponerse en contacto con Atención al cliente para activar el uso de calendarios fiscales personalizados para la compañía.
2. Definir los calendarios fiscales de la compañía.
3. Verificar que el calendario fiscal personalizado está activo en la compañía.

PRECAUCIÓN: después de activar la opción de calendario fiscal personalizado para la compañía, no podrá desactivar esta opción. Se recomienda que los administradores de las compañías no activen calendarios fiscales personalizados si no conocen bien las características de los calendarios fiscales de Oracle CRM On Demand.

Calendarios y pronósticos fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, se utilizará la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía en la generación de los pronósticos. El administrador de la compañía debe definir registros de calendario fiscal personalizado antes de activar los pronósticos. Ya que los pronósticos pueden abarcar más de un trimestre de duración, puede que un pronóstico pueda incluir datos de varios años fiscales. Por lo tanto, para asegurarse de que hay suficientes datos disponibles para generar la serie de pronósticos, se debe crear un calendario fiscal personalizado para cada año en el que su compañía desee generar pronósticos. Además, los administradores de su compañía deben actualizar la definición de previsión antes de poder utilizar la nueva definición de calendario fiscal personalizado en los pronósticos. Si la definición de pronóstico no se refresca antes de la siguiente fecha de pronóstico, los pronósticos no se generarán. Para obtener más información sobre la actualización de definiciones de pronósticos, consulte Actualización de definiciones de pronósticos (consulte Actualización de la definición de pronóstico en la página 1730)

Para definir un calendario fiscal personalizado nuevo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
4. En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en Nuevo calendario fiscal.
5. Desde el menú, seleccione el año fiscal que necesite.

   El nombre del calendario fiscal se rellena automáticamente en el campo Nombre, por ejemplo, Año fiscal 2009. Este valor es de sólo lectura.

   NOTA: Puede especificar un nombre de calendario durante la creación de un calendario fiscal personalizado. Sin embargo, no puede modificar el nombre de los calendarios fiscales personalizados una vez establecido.
6. Escriba la información siguiente:
   a. **Descripción.** Agregue información adicional acerca de la definición fiscal personalizada. Este campo tiene un límite de 250 caracteres.
   b. **Trimestre fiscal 1.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
   c. **Trimestre fiscal 2.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
   d. **Trimestre fiscal 3.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
   e. **Trimestre fiscal 4.** Haga clic en los iconos de calendario para indicar las fechas de inicio de cada uno de los meses fiscales de este trimestre.
   f. **Información adicional.** Haga clic en el icono de calendario para indicar el inicio del siguiente año fiscal.

      NOTA: un año fiscal no puede tener una duración superior a 99 semanas. Si escribe en Inicio del siguiente año fiscal un valor superior a 99 semanas a partir de la fecha de inicio del año fiscal anterior, aparecerá un mensaje de error pidiéndole que escriba un valor correcto.
7. Haga clic en Guardar.

NOTA: debe crear calendarios fiscales secuencialmente. Por ejemplo, debe crear el calendario fiscal para 2010 antes de crear el calendario fiscal para 2011.

La nueva definición de calendario fiscal personalizado no se reflejará en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

Para ver los detalles de un calendario fiscal

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
4. En la página Lista de calendarios fiscales, haga clic en el nombre del año fiscal al que corresponden los períodos fiscales que desea ver.

   La página Detalle de calendario fiscal muestra los meses fiscales individuales correspondientes al año seleccionado y la fecha de inicio del siguiente año fiscal.

NOTA: si va a pasar de un calendario fiscal estándar a un calendario fiscal personalizado, los registros del año fiscal anterior aparecerán como de sólo lectura en la página Lista de calendarios fiscales y se eliminarán todos los registros de año fiscal futuros que genera Oracle CRM On Demand. Si desea más información sobre los calendarios fiscales estándar, consulte Acerca de los calendarios fiscales (en la página 1263).

Para editar el calendario fiscal de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Definición de calendario fiscal.
4. En la página Lista de calendarios fiscales, busque el calendario fiscal que desee actualizar y haga clic en Editar.
5. Escriba la nueva información para el calendario fiscal y haga clic en Guardar.

   Los cambios realizados en la definición del calendario fiscal personalizado no se reflejarán en las analíticas hasta que se ejecute el ETL (extracción, transformación y carga) durante la noche.

NOTA: si ha definido un calendario fiscal personalizado, puede cambiarlo editando la definición del calendario existente. Sin embargo, los calendarios fiscales anteriores al año fiscal actual son de sólo lectura. Los calendarios fiscales personalizados no se pueden eliminar.

Gestión de la lista de períodos de la compañía

Puede gestionar las listas de los períodos de calendario fiscal para su compañía para limitar el número de períodos disponibles para seleccionar en la ventana de búsqueda Período en, por ejemplo, los registros de objetivos y planes de negocio. Esto resulta útil, por ejemplo, porque su compañía puede necesitar personal de ventas para crear planes de negocio trimestrales, mientras que el personal de recursos humanos solo debe crear planes de negocio anuales.

Para gestionar las listas de períodos de su compañía puede:

- Crear y restringir las listas de períodos
- Para cada lista de períodos, definir los campos de búsqueda utilizados en la ventana de búsqueda Período.
- Para cada rol de usuario, definir qué listas están disponibles en la ventana de búsqueda Período.

Nota: Los usuarios solo pueden seleccionar listas de períodos en las ventanas de búsqueda Período si se define como Activado el menú Listas de tipo de registro en ventanas de búsqueda del perfil de la compañía. Para obtener más información sobre este menú y lo que controla, consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda (en la página 110) y Configuración del perfil de la compañía y las opciones predeterminadas globales (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

Gestión de las listas de períodos

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar las listas de períodos de su compañía.

Para gestionar las listas de períodos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de calendario fiscal, haga clic en el enlace Administración de período fiscal.
4. En la página Lista de períodos, seleccione las opciones del botón Menú de la siguiente forma:
   - **Recuento de registros.** Permite hacer un recuento del número de períodos en la lista de períodos, consulte Recuento de registros en listas (en la página 157).
   - **Restringir lista.** Permite restringir la lista de períodos por criterios específicos y guardar la lista con un nombre nuevo, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
   - **Guardar lista.** Permite guardar una lista. Cuando hace clic en Guardar lista, accede directamente a una página con las opciones de Guardar.

- **Mostrar filtro de lista**. Muestra la información clave para una lista en el menú desplegable, consulte Página Lista de vistas (consulte Página Ver lista en la página 155). También puede acceder a esta página haciendo clic en Ver en la página Gestión de listas.
- **Gestión de listas.** Permite gestionar las listas de períodos, consulte Página Gestión de listas (en la página 153).
- **Crear lista nueva.** Permite crear una nueva lista de períodos filtrada, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Definición del diseño de búsqueda de períodos

El procedimiento siguiente describe cómo definir un diseño de búsqueda para una lista de períodos.

Antes de comenzar. Su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para definir el diseño de búsqueda de períodos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Período.
4. En la página Personalización de aplicaciones de período, haga clic en Diseño de búsqueda de período.
5. Defina el diseño de búsqueda.

   Para obtener más información sobre la creación de diseños de búsqueda, consulteGestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412).

Definición de listas de períodos disponibles para cada rol

El siguiente procedimiento describe cómo definir las listas de períodos disponibles para cada rol.

Antes de comenzar. Su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para definir las listas de períodos disponibles para cada rol

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Período.
4. En la página Personalización de aplicaciones de período, haga clic en Acceso a listas y orden de período.
5. Para cada rol, defina qué listas están disponibles y su orden.

   Para obtener más información sobre la gestión de acceso a listas y el orden de visualización para cada rol, consulte Gestión de acceso y orden de listas (consulte Gestionar acceso a listas y orden de listas en la página 1417).

Definición de moneda

La definición de monedas de la compañía incluye:

- La activación de monedas en la que la compañía realiza transacciones de negocio.
- La definición de los tipos de cambio de la moneda base de la compañía.

Para obtener información sobre la definición de monedas, consulte Gestión de monedas (consulte Managing Currencies en la página 1268).

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 (consulte Acerca de configuraciones de perfil para usuarios en la página 814).

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.

Configuración de divisiones

Su compañía puede utilizar el tipo de registro División para organizar a los usuarios en grupos con el fin de ajustarse a sus necesidades de negocio concretas. Por ejemplo, puede utilizar divisiones para organizar los usuarios geográficamente. Puede asociar un usuario a una o más divisiones. La primera división asociada con un registro de usuario se especifica automáticamente como la división principal del mismo, pero puede cambiar la división principal del usuario. Puede asociar divisiones con grupos de valores de lista de opciones, de modo que, para los usuarios de determinadas divisiones, los valores que aparecen en las listas de opciones en determinados campos de los registros se limiten a los subconjuntos de los valores definidos para los campos. Cada división se puede asociar solo a un grupo de valores de lista de opciones. Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 1448).

NOTA: la información de división en el registro de un usuario no afecta a los derechos del usuario para acceder y trabajar con los registros.

Si un usuario está asociado con una o más divisiones, cuando el usuario crea un registro de un tipo que admite divisiones, la división principal del usuario se asigna automáticamente al registro. Si los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están ambos presentes en el diseño de página de detalles, y si un grupo de valores de listas de opciones está asociado con la división principal del usuario, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro está relleno con el nombre de ese grupo de valores de listas de opciones. A continuación, en cualquier campo de lista de opciones que esté controlado por el grupo de valores de listas de opciones, solo los valores que están enlazados al grupo de valores de listas de opciones aparecen en la lista de opciones.

Un usuario puede cambiar la división de cualquier registro, siempre y cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

- El campo División está presente en el diseño de página que se asigna al rol del usuario para un tipo de registro.
- El campo División no se especifica como un campo de solo lectura.
- El usuario tiene los derechos de acceso necesarios para actualizar el registro.

NOTA: de forma predeterminada, la lista Todas las divisiones se encuentra disponible en la ventana Búsqueda del campo División, y el usuario puede seleccionar cualquier división. Puede configurar listas de divisiones y especificar cuáles de ellas están disponibles en la ventana Búsqueda del campo División para roles de usuario. Para obtener más información, consulte Gestión del acceso a listas y orden de listas (consulte Gestionar acceso a listas y orden de listas en la página 1417).

Cuando un usuario cambia la división de un registro, el grupo de valores de listas de opciones para el registro cambia automáticamente al grupo de valores de listas de opciones para la nueva división. Para obtener más información sobre el comportamiento de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones al crear y actualizar registros, consulte Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 1276) y Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones (en la página 63).

Para obtener información sobre la configuración de divisiones, consulte los temas siguientes:

- Consideraciones al configurar divisiones (en la página 1272)
- Proceso de configuración de divisiones (en la página 1273)
- Creación de divisiones (en la página 1273)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones (consulte Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones en la página 1451)
- Acerca de la combinación y eliminación de divisiones (en la página 1276)
- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 1276)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 1504)

Consideraciones al configurar divisiones

Al configurar divisiones, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Personalización.** Puede personalizar el tipo de registro División.
- **Listas.** Puede crear listas de divisiones.
- **Grupos de valores de listas de opciones.** Puede asociar una división solo con un grupo de valores de listas de opciones.
- **Usuarios.** Puede asociar varios usuarios con cada división y cada usuario con varias divisiones.

- **Buscar.** No puede buscar registros de división en la barra de acción ni en una búsqueda avanzada.
- **Campo División.** En los tipos de registro compatibles con divisiones, puede hacer lo siguiente:
  - Agregar el campo División a diseños de página.
  - Especificar el campo División como de solo lectura si no desea que los usuarios puedan cambiar o borrar el valor del campo.
  - Usar el campo División en el Generador de expresiones.
  - Usar el campo División en reglas de flujo de trabajo.
  - Incluir el campo División en los diseños de búsqueda.

NOTA: no se puede especificar un valor predeterminado para el campo División mediante las páginas Configuración de campos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Proceso de configuración de divisiones (en la página 1273)
- Creación de divisiones (en la página 1273)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275)
- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 1276)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 1504)

Proceso de configuración de divisiones

Antes de comenzar. Revise la información de Consideraciones al configurar divisiones (en la página 1272).

Para configurar divisiones para la compañía, realice las siguientes tareas:

1. Determine lo siguiente:
   - Las divisiones que desea configurar.
   - El grupo de valores de listas de opciones que desea asociar con cada división, si corresponde. Cada división se puede asociar con un único grupo de valores de listas de opciones, pero un grupo de valores de listas de opciones se puede asociar con varias divisiones.
   - Los usuarios que desea asociar con cada división.
2. Cree las divisiones.

   Para obtener más información, consulte Creación de divisiones (en la página 1273).
3. (Opcional) Asocie grupos de valores de listas de opciones con las divisiones.

   Para obtener más información, consulte Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274).
4. Asocie usuarios con las divisiones.

   Para obtener más información, consulte Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275).
5. (Opcional) Agregue el campo División a los diseños de página para los tipos de registro en los que desea usar divisiones.

   Para obtener más información, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificar diseños de página dinámica (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431).

Creación de divisiones

Para crear una división, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de divisiones (en la página 1273).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar roles y accesos en su rol de usuario.

Para crear un división

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Configurar división, haga clic en Configurar división.
4. En la página Lista de divisiones, haga clic en Nueva.
5. Escriba un nombre y una descripción para la división y, a continuación, guarde los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Configuración de divisiones (en la página 1271)
- Consideraciones al configurar divisiones (en la página 1272)
- Proceso de configuración de divisiones (en la página 1273)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275)

Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones

Solo puede asociar un único grupo de valores de listas de opciones con cada división. Sin embargo, cada grupo de valores de listas de opciones puede controlar los valores de uno o más campos de lista de opciones en uno o más tipos de registro, y cada grupo de valores de listas de opciones se puede asociar con varias divisiones. Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 1448).

Para asociar un grupo de valores de listas de opciones con una división, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de divisiones (en la página 1273).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar roles y accesos en su rol de usuario. Además, el campo Grupo de valores de listas de opciones debe estar presente en el diseño de página Detalles de división para su rol de usuario.

Para asociar un grupo de valores de listas de opciones con una división

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Configurar división, haga clic en Configurar división.
4. En Lista de divisiones, haga clic en el nombre de la división con la que desea asociar un grupo de valores de listas de opciones.
5. En la página Detalles de división, en el campo Grupo de valores de listas de opciones, haga clic en el icono Búsqueda y, a continuación, seleccione el grupo de valores de listas de opciones que desea asociar con la división.
6. Guarde los cambios.

NOTA: para que los grupos de valores de listas de opciones puedan controlar los valores que aparecen en los campos de lista de opciones de un registro, el campo Grupo de valores de listas de opciones debe estar presente en el diseño de página de detalles para el tipo de registro.

Asociación de usuarios con divisiones

Puede asociar un usuario a una o más divisiones. La primera división que se asocia con un usuario se designa automáticamente como división principal del usuario, aunque puede cambiar la división principal en el registro del usuario. Para obtener más información, consulte Cambio de la división principal de un usuario (en la página 1504).

Puede asociar usuarios con divisiones de dos formas:

- Desde un registro de división, puede asociar usuarios con la división.
- Desde un registro de usuario, puede asociar divisiones con el usuario.

Para asociar usuarios con una división, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de divisiones (en la página 1273).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar usuarios y Gestionar roles y accesos. Además, la sección de información relacionada Usuarios de división debe estar presente en el diseño de página de detalles que se asigna a su rol para el tipo de registro División.

Para asociar usuarios con una división

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Configurar división, haga clic en Configurar división.
4. En Lista de divisiones, haga clic en el nombre de la división con la que desea asociar los usuarios.
5. En la página Detalles de división, desplácese a la sección de información relacionada Usuarios de división y haga clic en Agregar.
6. Seleccione el usuario que desea asociar con la división y guarde los cambios.

   Puede agregar hasta 10 usuarios al mismo tiempo. Para asociar más usuarios con la división, haga clic en Guardar y agregar usuarios.

Para asociar divisiones con un usuario desde la página Detalles del usuario, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar usuarios y Gestionar roles y accesos. Además, debe cumplirse al menos una de las siguientes condiciones:

- El campo División principal está presente en el diseño de página de detalles que se asigna a su rol de usuario para el tipo de registro Usuario.
- La sección de información relacionada Usuarios de división está presente en el diseño de página Administración de usuarios que se asigna a su rol.

NOTA: en el tipo de registro Usuario también hay disponible un campo de texto denominado División. El campo de texto División es parte del tipo de registro Usuario.

Para asociar divisiones con un usuario

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario con el que desea asociar divisiones.
5. En la página Detalles del usuario, realice una de las siguientes acciones:

- Si solo desea asociar una única división como división principal del usuario, en el campo División principal, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione la división que desea que sea la división principal del usuario.
- Si desea asociar varias divisiones con el usuario, desplácese a la sección de información relacionada Divisiones y haga clic en Agregar. Puede agregar hasta 10 divisiones al mismo tiempo. Para asociar más divisiones con el usuario, haga clic en Guardar y agregar divisiones.

Acerca de la combinación y eliminación de divisiones

Puede eliminar una división incluso aunque la división esté asociada con usuarios y registros. También puede combinar hasta cinco divisiones en una a la vez. Cuando se combinan dos o más divisiones, una se conserva y las otras se eliminan.

Tras eliminar una división como resultado de una operación de combinación, ocurre lo siguiente:

- La división se elimina de los registros de usuario con los que estaba asociada.
- Los usuarios que estaban asociados a la división eliminada y que no estaban previamente asociados a la división retenida se asocian automáticamente a la división retenida. Si la división eliminada era la división principal de un usuario, entonces la división retenida se convierte en la división principal del usuario.
- Si la división eliminada estaba asociada con registros de otro tipo como cuentas, contactos, etc., los registros no se asocian automáticamente con la división retenida en la operación de combinación. En su lugar, el campo División de los registros se borra automáticamente. Sin embargo, el campo Grupo de valores de listas de opciones de los registros no se borra.

Tras eliminar una división directamente, ocurre lo siguiente:

- La división se elimina de los registros de usuario con los que estaba asociada. Si la división eliminada era la división principal de un usuario, la primera división en la lista de divisiones restantes que están asociadas con el registro del usuario se convierte en la división principal del usuario.
- Si la división eliminada estaba asociada con registros de otro tipo como cuentas, contactos, etc., el campo División de esos registros se borra automáticamente. Sin embargo, el campo Grupo de valores de listas de opciones de los registros no se borra.

Puede asociar una división diferente con cualquier registro donde el campo División se haya borrado como resultado de la eliminación de una división. Cuando se asocia una división con un registro en el que el campo División se ha borrado, el campo Grupo de valores de listas de opciones se actualiza de la forma siguiente:

- Si la nueva división está asociada con un grupo de valores de listas de opciones, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la nueva división.
- Si la nueva división no está asociada con un grupo de valores de listas de opciones, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro se borra.

Puede restaurar una división eliminada. Al restaurar una división, las asociaciones que existían previamente entre la división restaurada y los registros del usuario no se restauran. Todas las asociaciones que existían previamente entre la división restaurada y registros de otros tipos, tales como cuentas, contactos, etc. sí se restauran.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre combinación de registros, consulte Combinación de registros (consulte Merging Records en la página 166).

Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros

En la tabla siguiente se resume el comportamiento de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones cuando los usuarios crean y editan registros. En todos los casos de esta tabla, se supone que:

- Cada división está asociada con un grupo de valores de listas de opciones.

- Cada usuario está asociado con al menos una división.
- Los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están ambos presentes en el diseño de página de detalles.

El campo División se puede actualizar	El campo Grupo de valores de listas de opciones se puede actualizar	Cuando un usuario crea un registro, se aplica el comportamiento siguiente	Cuando un usuario actualiza un registro, se aplica el comportamiento siguiente
Sí	Sí	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario puede cambiar el valor del campo División antes de guardar el registro. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones antes de guardar el registro.	■ El usuario puede cambiar el valor de los campos División o Grupo de valores de listas de opciones. ■ Si el usuario borra el campo División, el campo Grupo de valores de listas de opciones se borra automáticamente. ■ Si el usuario selecciona una división diferente, el campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la nueva división. ■ Si el usuario selecciona un grupo de valores de listas de opciones diferente o borra el campo Grupo de valores de listas de opciones, el campo División no cambia automáticamente.
No	Sí	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario no puede cambiar el valor del campo División. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones antes de guardar el registro.	■ El usuario no puede cambiar el valor del campo División. ■ El usuario puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones. ■ Si el usuario selecciona un grupo de valores de listas de opciones diferente o borra el campo Grupo de valores de listas de opciones, el campo División no cambia automáticamente.
Sí	No	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario puede cambiar el valor del campo División antes de guardar el registro. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario no puede	■ El usuario puede cambiar el valor del campo División. ■ El usuario no puede cambiar directamente el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones. ■ Si el usuario borra el campo División, el campo Grupo de valores de listas de opciones se borra automáticamente.

El campo División se puede actualizar	El campo Grupo de valores de listas de opciones se puede actualizar	Cuando un usuario crea un registro, se aplica el comportamiento siguiente	Cuando un usuario actualiza un registro, se aplica el comportamiento siguiente
		cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones del registro.	■ Si el usuario selecciona una división diferente, el campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la nueva división.
No	No	■ El campo División se rellena con la división principal para el usuario que crea el registro. El usuario no puede cambiar el valor del campo División del registro. ■ El campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena con el grupo de valores de listas de opciones de la división. El usuario no puede cambiar el valor del campo Grupo de valores de listas de opciones del registro.	El usuario no puede cambiar el valor de los campos División o Grupo de valores de listas de opciones.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Configuración de divisiones (en la página 1271)
- Consideraciones al configurar divisiones (en la página 1272)
- Proceso de configuración de divisiones (en la página 1273)
- Creación de divisiones (en la página 1273)
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274)
- Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 1504)
- Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 1448)
- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 1449)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1450)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369)

Auditoría de la compañía

El seguimiento de auditoría es una importante capacidad para lograr el cumplimiento de la política corporativa y de regulación. Consulte los siguientes temas para obtener información sobre el seguimiento de auditoría en Oracle CRM On Demand:

- Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios (en la página 1279)
- Revisar el uso de recursos de la compañía (en la página 1280)
- Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro (en la página 1281)

- Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 1282)
- Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía (consulte Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails en la página 1283)
- Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía (en la página 1286)

Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios

Puede revisar el historial de inicio de sesión de todos los usuarios de la compañía. La página Historial de inicio de sesión muestra qué usuarios están utilizando la aplicación y cuándo. La página Historial de inicio de sesión también registra la actividad de inicio de sesión de la Atención al cliente de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Cada noche, Oracle CRM On Demand elimina de forma permanente los registros de inicio de sesión de los usuarios con más de 90 días. Los datos del historial de adopciones del usuario se guardan en el almacén de datos para permitir el análisis de tendencias históricas de las métricas de adopciones del usuario en las analíticas de Oracle CRM On Demand, pero los datos no se mantienen cuando se realiza una extracción, transformación y carga (ETL) completas durante una actualización de Oracle CRM On Demand a una nueva versión, o cuando los datos de la compañía se migran de un entorno de Oracle CRM On Demand a otro entorno de Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre el área temática de analítica Análisis de seguimiento de uso, consulte Área temática Análisis históricos de análisis de seguimiento del uso (en la página 978).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa: Iniciar sesión y Auditoría de la compañía.

Para revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Auditoría de inicio de sesión.

   La página Auditoría de inicio de sesión muestra toda la actividad de auditoría de inicio de sesión de Oracle CRM On Demand.

   NOTA: el campo Tipo en un registro de inicio de sesión muestra el canal por el cual se ha realizado el intento de iniciar la sesión. Por ejemplo, si se realiza a través de una ventana del explorador, el campo Tipo muestra el valor Interactivo. Si se realiza a través de servicios web, el campo Tipo muestra el valor Servicios web.
4. En la barra de título Auditoría de inicio de sesión, seleccione una de las siguientes listas del menú:
   - **Todas las auditorias de inicio de sesión.** Parámetro predeterminado para ver la actividad de inicio de sesión. Muestra todos los datos de auditoría de inicio de sesión y se ordena por hora de inicio de sesión.
   - **Todos los usuarios con sesión iniciada actualmente.** Todos los usuarios que actualmente tienen una sesión iniciada en Oracle CRM On Demand. Se ordena por hora de inicio de sesión.

   NOTA: Este menú también muestra cualquier lista personalizada que haya creado.

Para gestionar las listas de actividad de inicio de sesión

- En la barra de título Auditoría de inicio de sesión, haga clic en el botón Menú para realizar las siguientes acciones:
  - **Exportar lista.** Exportar la lista de actividad de inicio de sesión para guardarla en la computadora; consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
  - **Recuento de registros.** Contar los registros de la lista de actividad de inicio de sesión; consulte Recuento de registros en listas (en la página 157).
  - **Restringir lista.** Restringir la lista filtrada de actividad de inicio de sesión; consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

- **Gestión de listas.** Gestionar las listas de actividad de inicio de sesión; consulte Gestión de página de listas (consulte Página Gestión de listas en la página 153).
- **Crear lista nueva.** Crear una nueva lista de actividad de inicio de sesión filtrada, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
- **Guardar lista.** Guardar la lista de actividad de inicio de sesión, accede directamente a una página con las opciones de Guardar.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario (en la página 1504)

Revisar el uso de recursos de la compañía

Puede revisar el uso de recursos de toda la compañía, incluidos los cambios en estas áreas:

- Restablecer contraseña
- Contraseña olvidada
- Contestar preguntas seguridad
- Cambiar identificador SSO
- Cambiar ID de usuario
- Cambiar dirección de correo electrónico
- Establecer contraseña
- Contraseña inicial
- Fuera de línea

NOTA: Una vez al mes, Oracle CRM On Demand elimina de forma permanente los registros de uso de recursos con más de 90 días. Sin embargo, los registros no se depuran al crear un usuario o cuando se modifican los siguientes campos: Correo electrónico, Identificador externo para inicio de sesión único, Rol, Estado e ID de inicio de sesión de usuario.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar empresa: Iniciar sesión y Auditoría de la compañía.

Para revisar el uso de recursos de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Auditoría.
4. Revise el historial de uso de recursos de la compañía.

En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar listas de registros de uso de recursos.

Para gestionar listas de registros de uso de recursos

- En la barra de título de la página Seguimiento de auditoría, haga clic en Menú y seleccione la opción de la tarea que desee realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas (en la página 157).

- **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
- **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
- **Mostrar filtro de lista.** Vea el filtro definido actualmente para la lista.
- **Crear lista nueva.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
- **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas (en la página 153).

Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro

Puede revisar el seguimiento de auditoría de los cambios que los usuarios han realizado en los campos auditados de todos los tipos de registro auditables. Si en la configuración de seguimiento de auditoría del tipo de registro se seleccionan las opciones para realizar un seguimiento de la creación, eliminación y restauración de registros, el seguimiento de auditoría maestro también mostrará los registros de seguimiento de auditoría de estas operaciones.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración.

Para revisar los cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en el enlace Seguimiento de auditoría maestro.

   El seguimiento de auditoría maestro muestra los siguientes valores:

   - **Nº de ID.** ID de la fila de la tabla.
   - **Tipo de registro.** Tipo de registro que se va a auditar.
   - **Nombre de registro.** Nombre del registro que se va a auditar.
   - **Dirección IP de origen.** Dirección IP del equipo en el que se ha realizado el cambio de configuración.

     NOTA: este valor solo aparece cuando esta información está disponible.

   - **Tipo de sesión.** Este valor indica si la sesión ha sido interactiva o una sesión de servicios web.
   - **Apellidos.** Apellidos del usuario.
   - **Nombre.** Nombre del usuario.
   - **ID de inicio de sesión de usuario.** ID de inicio de sesión del usuario.
   - **Operación.** Tipo de configuración realizada; por ejemplo: crear, eliminar o modificar.
   - **Campo modificado.** Campo modificado en el objeto.
   - **Valor anterior.** Valor anterior del campo.
   - **Nuevo valor.** Nuevo valor del campo. Por ejemplo, si cambia el valor del campo de prioridad de la solicitud de servicio de Baja a Alta, el valor del campo Valor anterior seguirá siendo Baja y el del campo Nuevo valor, Alta. Si elimina un registro, el campo Valor anterior permanece en blanco y el campo Nuevo valor cambia a Registro eliminado.
   - **Fecha.** Fecha de la última auditoría del objeto.

Para obtener más información sobre el seguimiento de auditoría, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (consulte Customizing the Audit Trail en la página 1423).

En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar las listas de registros de seguimiento de auditoría.

Para gestionar las listas de registros de seguimiento de auditoría

- En la barra de título de la página Seguimiento de auditoría maestro, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione la opción para la tarea que desea realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas (en la página 157).
  - **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
  - **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
  - **Mostrar filtro de lista.** Vea el filtro definido actualmente para la lista.
  - **Crear lista nueva.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
  - **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas (en la página 153).

Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración

Puede revisar el seguimiento de auditoría de los cambios que los administradores realizan en roles, libros, perfiles de acceso, nombres de etiquetas de integración REST, personalización del propietario anterior, y configuración de seguimiento de auditoría para los tipos de registro.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración.

Para revisar el seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Seguimiento de auditoría, haga clic en el enlace Auditoría de configuración de administración.

   La tabla Auditoría de configuración de administración muestra los siguientes valores:
   - **Nº de ID.** ID de la fila de la tabla.
   - **Tipo de registro.** Tipo de registro que se va a auditar.
   - **Nombre de registro.** Nombre del registro que se va a auditar.
   - **Dirección IP de origen.** Dirección IP del equipo en el que se ha realizado el cambio de configuración.

     NOTA: este valor solo aparece cuando esta información está disponible.
   - **Tipo de sesión.** Este valor indica si la sesión ha sido interactiva o una sesión de servicios web.
   - **Apellidos.** Apellidos del usuario.
   - **Nombre.** Nombre del usuario.
   - **ID de inicio de sesión de usuario.** ID de inicio de sesión del usuario.
   - **Operación.** Tipo de configuración realizada; por ejemplo: crear, eliminar o modificar.
   - **Campo modificado.** Campo modificado en el objeto.
   - **Valor anterior.** Valor anterior del campo.
   - **Nuevo valor.** Nuevo valor del campo. Por ejemplo, si cambia el valor del campo de prioridad de la solicitud de servicio de Baja a Alta, el valor del campo Valor anterior seguirá siendo Baja y el del campo

Nuevo valor, Alta. Si elimina un registro, el campo Valor anterior permanece en blanco y el campo Nuevo valor cambia a Registro eliminado.

- **Fecha.** Fecha de la última auditoría del objeto.

En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar las listas de cambios en la configuración de administración.

Para gestionar las listas de cambios en la configuración de administración

- En la barra de título de la página Auditoría de configuración de administración, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione la opción para la tarea que desea realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas (en la página 157).
  - **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
  - **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
  - **Mostrar filtro de lista.** Vea el filtro definido actualmente para la lista.
  - **Crear lista nueva.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
  - **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas (en la página 153).

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 (en la página 1225).

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 (en la página 841).

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:

- **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
- **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas (en la página 157).
- **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
- **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
- **Mostrar filtro de lista.** Vea el filtro definido actualmente para la lista.
- **Crear lista nueva.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
- **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas (en la página 153).

For more information about the audit trail, see Customizing the Audit Trail (en la página 1423).

Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía

En la página Cola de solicitudes de exportación maestras se muestra una lista de las solicitudes de exportación pendientes y completadas que actualmente se mantienen para la compañía. Puede revisar las solicitudes de exportación que se han enviado desde las páginas Lista, así como las solicitudes de exportación que se han enviado a través del asistente de exportación de datos. Igualmente, puede recuperar los archivos adjuntos que contienen la salida de las solicitudes.

Acerca del período de retención de las solicitudes de exportación y los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

En la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand retiene los detalles de las solicitudes de exportación y su salida durante un período determinado, tal y como se indica:

- Los detalles de una solicitud de exportación se retienen durante 60 días y, a continuación, se depuran.
- La salida de una solicitud de exportación se retiene durante 168 horas (es decir, siete días) y, a continuación, se depura.

Los períodos de retención se aplican a las operaciones de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las operaciones que se envían a través del asistente de exportación de datos.

El administrador puede cambiar los períodos de retención de las solicitudes de exportación y de sus archivos adjuntos cambiando los valores en los siguientes campos del perfil de la compañía:

- Fecha de vencimiento de solicitud de exportación (días)
- Fecha de vencimiento del archivo adjunto de solicitud de exportación (días)

Para obtener información sobre la actualización de estos campos, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (consulte Configuring Company Settings en la página 1225).

En el procedimiento siguiente se describe cómo revisar todas las solicitudes de exportación de la compañía.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Acceder a solicitudes de exportación maestras.

Para revisar todas las solicitudes de exportación de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en Gestión de la compañía.
3. En la sección Auditoría de la compañía, haga clic en Solicitudes de exportación maestras.

Al abrir la página Cola de solicitudes de exportación maestras por primera vez, la lista de solicitudes está ordenada por fecha de envío, con las solicitudes más recientes en la parte superior de la lista. Para limitar las solicitudes que aparecen, seleccione una lista en el campo desplegable de solicitudes de exportación. También puede usar los campos de filtro rápido para restringir más las listas.

En la siguiente tabla se describen los campos que aparecen en la página Cola de solicitudes de exportación maestras.

NOTA: En el caso de las solicitudes de exportación que se envían a través de las páginas Lista, los nombres de las listas exportadas no se muestran en la página Cola de solicitudes de exportación maestras. Si desea ver los nombres de las listas, puede restringir la lista de solicitudes y agregar el campo Lista. Sin embargo, agregar el campo Lista a la página puede afectar al rendimiento de la página Cola de solicitudes de exportación maestras.

Información de registro de exportación	Descripción
Tipo	El tipo de solicitud, ya sea personal o de la compañía.
Tipo de exportación	Tipo de exportación: ■ **Completo**. Exportación completa de los datos de la compañía. ■ **Parcial.** Exportación parcial de los datos de la compañía. ■ **Lista.** Solicitud de exportación realizada desde la página Lista.
Tipo de registro	Los tipos de registro. Para solicitudes parciales que incluyen registros secundarios, este tipo de registro se indica en el formato *Principal*:*Secundario*, por ejemplo, Cuenta:Contacto.
Estado	Estado, por ejemplo: En curso o Completada.
Nombre del cliente	Nombre de la aplicación de cliente.
Solicitado para	Usuario para el que se ha enviado la solicitud.
Solicitado por	Usuario que ha enviado la solicitud. Un administrador puede crear una solicitud de extracción personal para un usuario mediante los servicios web.
Enviado	Fecha y hora de envío de la solicitud de exportación.
Finalizada	Fecha y hora de finalización de la solicitud de exportación.
Nº de exportados	El número de registros que se han exportado.

En el procedimiento siguiente se describe cómo revisar los detalles de una solicitud de exportación.

Para revisar los detalles de una solicitud de exportación

- En la fila de la solicitud, haga clic en el enlace Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalle de solicitud de exportación de lista o la página Detalles de solicitud de exportación.

  En la página se muestran las propiedades de exportación, incluido el número de registros exportados (Nº de exportados). En el caso de las solicitudes de exportación que se han enviado a través del asistente de exportación de datos, en la página también se muestra el número de tipos de registro exportados correctamente sin ningún problema (Nº de objetos finalizados). En la sección Tipos de registro de exportación de la página, puede ver detalles del número de registros que se han exportado para cada tipo de registro.

Para obtener información sobre la descarga y eliminación de archivos adjuntos de la solicitud de exportación, es decir, los archivos ZIP que contienen la salida de las solicitudes de exportación, consulte Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación (en la página 840).

NOTA: Para descargar los archivos adjuntos de la solicitud de exportación de las operaciones de exportación que han realizado todos los usuarios, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a todos los archivos adjuntos de la solicitud de exportación. Si su rol de usuario no tiene este privilegio, solo puede descargar los archivos adjuntos de las operaciones de exportación que usted o sus subordinados hayan realizado.

Gestión de listas de solicitudes de exportación

Hay disponibles varias listas filtradas en la lista desplegable de selección de listas que aparece en la página Cola de solicitudes de exportación maestras. Puede restringir las listas existentes. Por ejemplo, puede agregar o eliminar campos de una lista. También puede crear listas nuevas. En el procedimiento siguiente se describe cómo gestionar listas de solicitudes de exportación.

Para gestionar listas de solicitudes de exportación

- En la barra de título de la página Cola de solicitudes de exportación maestras, haga clic en Menú y, a continuación, seleccione la opción para la tarea que desea realizar, tal y como se indica a continuación:
  - **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
  - **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas (en la página 157).
  - **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista.
  - **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista.
  - **Mostrar filtro de lista.** Vea el filtro definido actualmente para la lista.
  - **Crear lista nueva.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
  - **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas (en la página 153).

Gestión de alertas

La función de alerta de Oracle CRM On Demand permite difundir información crítica, basada en tiempo, a los usuarios de su compañía. Para obtener información sobre las alertas, consulte los siguientes temas:

- Revisión de alertas (consulte Reviewing Your Alerts en la página 45)
- Publicación de alertas para toda la compañía (en la página 1289)
- Cómo trabajar con listas (en la página 137)
- Campos de alerta (en la página 1291)

Publicación de alertas para toda la compañía

Puede utilizar alertas para difundir información para toda la compañía, como avisos de reuniones y cambios de directiva, a todos los usuarios. También puede configurar las alertas para que se difundan solo a los usuarios que tienen un rol determinado. Las alertas aparecen en Mi página inicial.

También puede configurar una alerta para que muestre información en una ventana emergente independiente que aparece cada vez que un usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand o en una barra de texto de desplazamiento en la parte inferior de cada página en Oracle CRM On Demand, o en ambas ubicaciones.

Una ventana de alerta muestra el título y la descripción de la alerta. La barra de texto de desplazamiento muestra el título de la alerta, pero los usuarios pueden ver la descripción de la alerta desplazando el puntero por el título de la alerta. Un usuario puede descartar una alerta para que no vuelva a aparecer en una ventana de alerta o en la barra de texto de desplazamiento, pero continuará estando disponible para el usuario en la sección Mi página inicial del usuario.

NOTA: las alertas que comunican la generación de un pronóstico permanecen en Mi página inicial de los empleados durante dos días. Para ampliar el período de duración de la alerta, realice los cambios en la página Editar alertas después de que aparezca la primera alerta. Para obtener instrucciones, siga el procedimiento de esta sección.

Puede vincular archivos o direcciones URL a alertas. Por ejemplo, al crear una alerta de aviso de reunión, puede agregar un vínculo a una página Web con direcciones a la ubicación de la reunión.

En general, los usuarios solo pueden revisar las alertas que se muestran a todos los usuarios y aquellas configuradas para mostrarse a su rol. Sin embargo, si su rol incluye el privilegio Gestionar compañía, podrá revisar todas las alertas, incluidas aquellas restringidas a determinados roles.

Antes de comenzar. (Opcional) Cree o busque una página Web o archivo que contenga la información que desea compartir. Asegúrese de que la ruta de acceso a la página Web o archivo sea accesible para los usuarios. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.

Para crear o actualizar alertas para toda la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Gestión de alertas, haga clic en el enlace Alertas de la compañía.

   Se muestra la página Alertas con una lista de las alertas de la compañía.
4. En la página Alertas, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en el botón Nuevo.
   - Haga clic en el título de la alerta que desee editar y, a continuación, haga clic en el botón Editar.
5. En la página Nueva alerta o Editar alertas, complete la información requerida.
6. (Opcional) Si cuando el usuario relevante inicie sesión, desea que la alerta aparezca en una ventana emergente independiente (además de aparecer en la sección Alertas de mí página inicial), debe seleccionar la casilla de verificación Mostrar ventana emergente al iniciar sesión.
7. (Opcional) Si desea que la alerta aparezca en una barra de texto de desplazamiento en la parte inferior de la página para los usuarios relevantes, seleccione la casilla de verificación Barra de texto de desplazamiento.

   NOTA: El color de fondo y del texto de la barra de texto de desplazamiento se pueden configurar para cada tema. Para obtener más información sobre la configuración de temas, consulte Creación de temas nuevos (en la página 1469).
8. Guarde la alerta.

Para adjuntar un archivo a una alerta

1. Haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.
2. En la sección de información relacionada Archivos adjuntos de la página Información de la alerta, haga clic en el botón Agregar archivo adjunto e introduzca la información.
3. En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

Para adjuntar una URL a una alerta

1. Haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.
2. En la sección de información relacionada Archivos adjuntos de la página Información de la alerta, haga clic en el botón Agregar URL e introduzca la información.
3. En la página Editar archivo adjunto, haga clic en Guardar.

Para asignar una alerta a roles específicos

1. Haga clic en el título de la alerta en la página de lista Alertas para abrir los detalles de la alerta.

   NOTA: Si no se selecciona ningún rol, la alerta se muestra a todos los usuarios y roles de la compañía.
2. En la sección de información relacionada Roles asociados de la página Información de la alerta, haga clic en el botón Agregar.
3. En el cuadro de diálogo Buscar un rol, busque el rol adecuado y haga clic en Seleccionar.
4. Cuando haya terminado de agregar roles, haga clic en Guardar.

   Se cierra el cuadro de diálogo Buscar un rol y la página Información de la alerta muestra el rol (o roles) seleccionado para la alerta.

Temas relacionados

- Visualización de acuse de recibo de alertas (en la página 1290)

Visualización de acuse de recibo de alertas

Si en un registro de alerta se selecciona la casilla de verificación Mostrar ventana emergente al iniciar sesión, la alerta aparece en una ventana emergente cuando los usuarios inician sesión. Si la casilla de verificación Barra de texto de desplazamiento está seleccionada en un registro de alerta, la alerta aparece en una barra de texto de desplazamiento en la parte inferior de la página en Oracle CRM On Demand para los usuarios relevantes.

Un usuario puede descartar una alerta y confirmar que la ha leído seleccionando la casilla de verificación denominada “He leído esta información, no volver a mostrarla” y, a continuación, haciendo clic en Aceptar. La alerta no volverá a aparecer en una ventana emergente ni en la barra de texto de desplazamiento para ese usuario, pero continuará estando disponible en la sección Alertas de Mi página inicial hasta que caduque.

Si se configura una alerta para que aparezca en una ventana emergente o en la barra de texto de desplazamiento, o en ambas ubicaciones, podrá ver una lista de los usuarios que confirmen haberla leído.

Para visualizar los acuses de recibo de una alerta

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Gestión de alertas, haga clic en el enlace Alertas de la compañía.
4. Haga clic en el título de la alerta.
5. En la página Alertas, en la sección de información relacionada Reconocido por los usuarios, haga clic en Mostrar lista completa.

Campos de alerta

En la siguiente tabla se describe la información de los campos que puede ver en un registro de alerta. Si es administrador, puede ver y actualizar todos los campos de alerta. De lo contrario, sólo podrá ver un número limitado de campos de alertas.

Campo	Descripción
Cargo	Título de la alerta tal y como aparece en Mi página inicial.
Prioridad	Prioridad de la alerta, que se indica mediante el icono junto a Mi página inicial.
Mostrar ventana emergente al iniciar sesión	Si esta casilla de verificación está seleccionada, el texto de la alerta aparece en una ventana emergente independiente cuando los usuarios inician sesión.
Dirección URL de información adicional	URL o nombre de archivo y ruta del directorio asociado a la alerta. **NOTA:** No puede editar este campo en línea en los detalles de la alerta. Para editar este campo, debe abrir la página Editar alertas.
Descripción de alerta	Texto que aparecerá en la alerta.
Fecha	Fecha en la que desea que empiece la difusión de la alerta por Mi página inicial.
Fecha de vencimiento	Fecha en la que desea que finalice la difusión de la alerta por Mi página inicial.
Texto del hiperenlace	Texto del hiperenlace para la ruta de la URL o el archivo que ha introducido en el campo Dirección URL de información adicional en la alerta. Por ejemplo, si ha introducido una URL para una página web que proporciona direcciones de una reunión en el campo Dirección URL de información adicional, como “http://company.site/doc_2389.html”, podría introducir “Direcciones de reuniones” para el texto del enlace.
Barra de texto de desplazamiento	Si esta casilla de verificación está seleccionada, el texto de la alerta aparece en una barra de texto de desplazamiento en la parte inferior de cada página en Oracle CRM On Demand.

SUGERENCIA: puede crear listas filtradas para limitar el tipo de registros de alerta que se muestran a la vez. Para obtener instrucciones, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las alertas de la compañía:

- Publicación de alertas para toda la compañía (en la página 1289)

Administración de asignación de servicios

La administración de asignaciones de servicios incluye:

- Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía (en la página 1294)

- Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 1294)
- Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 1295)
- Visualización de información sobre utilización de archivos y registros (en la página 1296)

Acerca de las asignaciones de servicio

Puede ver todas las asignaciones de servicio de la compañía para consultar el uso actual e histórico, así como para activar alertas cuando las asignaciones alcancen los valores de umbral definidos. Atención al cliente establece los valores de asignación de servicio para la compañía.

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver el valor de asignación definido, el valor de uso actual y de uso restante. Puede profundizar en una asignación de servicio para establecer una alerta para la misma. Al activar la alerta, se define un valor de umbral en una asignación de servicio, que hace que se envíe una advertencia por correo electrónico a los destinatarios especificados cuando se alcance el umbral.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede realizar un seguimiento del uso por parte de la compañía de las asignaciones de servicio a lo largo del tiempo. Puede ver el uso diario, semanal o mensual, aunque esta vista varía según el tipo de asignación. Puede exportar los datos de las asignaciones y de uso de asignaciones de la compañía con el Asistente de exportación. Para obtener más información sobre este asistente, consulte Exportación de datos (en la página 2003).

Asignaciones que se actualizan continuamente en un período de 24 horas

Las siguientes asignaciones se miden y actualizan continuamente durante un período de 24 horas:

- **Asignación de ancho de banda de servicios de informes.** Indica la cantidad de datos que una compañía puede procesar al día con los servicios de informes.
- **Asignación concurrente de servicios de informes.** Indica el número máximo de solicitudes que una compañía puede enviar con los servicios de informe en cualquier momento.
- **Asignación de operaciones de servicios de informes.**Indica el número de operaciones diarias permitidas para una compañía que utilice los servicios de informes. Cuando se realiza una llamada para ejecutar un servicio de informe, se considera una operación.
- **Asignación de operaciones de servicios web.** Determina el número de operaciones de servicios web que puede realizar una compañía en un período de 24 horas.
- **Asignación de solicitudes simultáneas de servicios web.** Determina el número máximo de solicitudes simultáneas de servicios web que puede procesar una compañía.

NOTA: Las solicitudes de Oracle CRM On Demand Desktop no se tienen en cuenta en la asignación de operaciones de servicios web ni en la asignación de solicitudes simultáneas de servicios web**.**

Los nombres y descripciones de las asignaciones de servicio se muestran en el idioma activo.

Para obtener más información sobre las asignaciones del servicio de informes, consulte Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide , y para obtener más información sobre las asignaciones de servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Asignaciones que se actualizan una vez en un período de 24 horas

Oracle CRM On Demand actualiza las siguientes asignaciones una vez en un período de 24 horas:

- **Asignación de archivos.** Determina la asignación de archivos para la compañía, es decir, la cantidad de almacenamiento disponible para los archivos adjuntos a los registros.

  NOTA: los archivos adjuntos de los registros de firma y las imágenes agregadas a las páginas de detalles de los registros no se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que utiliza la compañía.

- **Asignación de registros.** Determina la asignación de registros para la compañía, es decir, el número de registros de todos los tipos.

Para obtener más información sobre qué registros se tienen en cuenta en el cálculo del número de registros almacenados para la compañía, consulte el ID de artículo 2266885.1 de My Oracle Support.

NOTA: Los registros de firma y los registros de solicitud de exportación no se tienen en cuenta en el cálculo del número de registros almacenados para la compañía.

Oracle CRM On Demand actualiza el uso actual para asignaciones de registro y archivo una vez en cada período de 24 horas. Además, cuando se elimina o restaura un registro en lote, o bien se crea un registro nuevo a través de una operación de importación, Oracle CRM On Demand actualiza el uso actual de los tipos de registro principales cuando termina la operación. El uso actual se muestra en el campo Uso actual en la página Detalle de asignación de servicio.

Asignaciones actualizadas en tiempo real

Oracle CRM On Demand actualiza las siguientes asignaciones en tiempo real:

- **Asignación de licencias de CRM Desktop.** Indica el número de usuarios de CRM Desktop con licencia de la compañía.

¿Qué ocurre si se han utilizado completamente las asignaciones?

Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para las asignaciones de servicios web, ya no se procesan más solicitudes de servicios web de Oracle CRM On Demand. La liberación de capacidad de asignación se realiza cada hora y la cantidad liberada dependerá del uso realizado en el pasado. Las nuevas solicitudes se procesarán cuando el uso actual del período de 24 horas anterior esté por debajo del valor de la asignación de la compañía.

Para evitar que se alcance el total de asignación de la compañía, optimice los clientes de servicio web para evitar solicitudes innecesarias. Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Cuando el uso alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de registros, la aplicación Oracle CRM On Demand deja de interactuar con:

- Los servicios web que intentan realizar operaciones Insert, Update o InsertOrUpdate en los registros
- Las importaciones con el Asistente de importación o Oracle Data Loader On Demand
- Clientes de escritorio, como Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar de la aplicación los registros que ya no sean necesarios. Una vez que se alcanza el límite total de la compañía para asignaciones de archivos, los usuarios no pueden cargar archivos adjuntos con:

- La aplicación Oracle CRM On Demand
- Servicios web
- Clientes de escritorio

Si el campo Solicitud de exportación - Adjunto - Días hasta vencimiento que aparece en el perfil de la compañía está definido con un valor inferior o igual a 7, los archivos adjuntos de solicitud de exportación no se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que ha usado la compañía. Sin embargo, si ese campo está definido con un valor superior a 7, los archivos adjuntos de solicitud de exportación se incluyen en el cálculo de la cantidad de almacenamiento que ha usado la compañía, y cuando se alcance el límite de asignación de archivos, las solicitudes de exportación fallarán.

Para evitar alcanzar la asignación total de la compañía, los usuarios pueden eliminar los archivos adjuntos que ya no sean necesarios.

NOTA: para todas las asignaciones de servicio, los usuarios pueden ponerse en contacto con el representante de ventas y adquirir más capacidad y/o licencias. Para obtener más información, póngase en contacto con Atención al cliente.

Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía

Puede ver los siguientes datos para cada asignación de servicio de la compañía:

- Nombre de la asignación
- Tipo de asignación
- Unidades de asignación
- Valor establecido para la asignación por Atención al cliente
- Cantidad de asignación en uso
- Cantidad de asignación restante
- Si se activa una alerta para la asignación. Si el uso actual supera el valor de umbral, se envía una alerta por correo electrónico a los destinatarios definidos.

  NOTA: Oracle CRM On Demand sólo envía una alerta de correo electrónico si la activación proviene de una carga masiva, una solicitud de servicio web o Oracle Data Loader On Demand. La introducción manual de registros en Oracle CRM On Demand no activa alertas de correo electrónico.

- Usuario que ha modificado por última vez los datos de la asignación

En la página Lista de asignaciones de servicio, puede profundizar en una asignación de servicio para obtener más información sobre la asignación, por ejemplo, una descripción de la asignación y los datos de uso actual del applet Uso de asignaciones.

En la página Lista de usos de asignaciones, puede ver el historial de los datos de uso de una asignación. Para obtener más información, consulte Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio (en la página 1294).

Puede hacer clic en Editar en la página Lista de asignaciones de servicio y, a continuación, establecer una alerta para una asignación. Para obtener más información, consulte Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio (en la página 1295).

Para ver el uso de asignaciones de servicio de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicios, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
4. En la página Lista de asignaciones de servicio, puede ver los datos de asignación de servicio para la compañía.

Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio

En la página Lista de usos de asignaciones, puede revisar el historial de datos de uso sobre las asignaciones de la compañía. De forma predeterminada, los usos de asignaciones aparecen por hora de inicio del período y se muestra el período, el tipo de asignación, el nombre de la asignación, las unidades de asignación, el uso de asignación y la fecha de creación. Puede ver los usos de asignaciones por día, semana o mes, aunque esta vista varía según el tipo de asignación.

En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Lista de usos de asignaciones.

Para	Realice estos pasos
Crear una nueva lista de usos de asignaciones	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
Exportar la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
Gestionar las listas de usos de asignaciones	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas (en la página 153).
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Restringir los criterios de búsqueda de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas (consulte Página Ver lista en la página 155).
Ordenar los usos de asignaciones en la lista	Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver al mismo tiempo.

Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio

Puede establecer una alerta para una asignación de servicio de forma que, cuando el uso de asignación alcance un valor de umbral determinado, se envíe una notificación por correo electrónico a los usuarios especificados. Si se activan las alertas para una asignación de servicio, se aplican los siguientes valores predeterminados:

- **Destinatario de alerta.** Dirección de correo electrónico del contacto principal de la compañía
- **Umbral de alerta.** Setenta por ciento del valor de asignación

Para los clientes existentes, las alertas están desactivadas de forma predeterminada. Para los nuevos, están activadas de forma predeterminada.

Nota: no se puede establecer una alerta para la asignación de solicitudes simultáneas de servicios web.

Además de la alerta de umbral, se envía una alerta automática por correo electrónico al contacto principal o a los destinatarios especificados cuando el uso actual alcanza el valor de asignación de la compañía. Si las alertas están activadas, se envía a los destinatarios especificados el correo electrónico en el que se indica que se ha llegado al valor de asignación.

Para establecer una alerta para una asignación de servicio

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicios, haga clic en el enlace Administración de asignaciones de servicio.
4. En la página Lista de asignaciones de servicio, haga clic en Editar.
5. En la página Edición de asignación de servicio, rellene los siguientes campos:
   - **Destinatario de alerta**. Introduzca las direcciones de correo electrónico de los usuarios que recibirán la advertencia.
   - **Umbral de alerta**. Introduzca el porcentaje del valor de asignación para el envío del correo.
   - **Alerta activada**. Active esta casilla de verificación para activar el envío de correos electrónicos de alerta.

Visualización de información sobre utilización de archivos y registros

A intervalos, Oracle CRM On Demand toma una instantánea de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía. La información se guarda durante 90 días, tras los cuales se depura de la base de datos. Para realizar un seguimiento de la cantidad de almacenamiento de archivos y registros que utiliza la compañía, puede ver detalles sobre:

- El número de archivos adjuntos almacenados en el momento de la instantánea
- La cantidad de almacenamiento de archivos utilizada por la compañía en el momento de la instantánea
- El número de archivos que existía para la compañía en el momento de la instantánea

NOTA: los archivos y registros eliminados pero no depurados de Oracle CRM On Demand no se incluyen en el cálculo de utilización de archivos y registros.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de archivos.

Para ver información sobre utilización de archivos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicio, haga clic en Utilización de archivos para abrir la página Lista de utilización de archivos.

   De forma predeterminada, la página Lista de utilización de archivos muestra la lista Utilización de archivo actual. La lista Utilización de archivo actual muestra la información de la instantánea más reciente. Si desea visualizar la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista Utilización de todos los archivos en la barra de títulos de la página.

   En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de archivos.

Nombre de la columna	Descripción
Nombre de registro	Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna. **NOTA:** si no se ha adjuntado ningún archivo a los registros de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro.
Número de archivos	Número de archivos adjuntos a los registros del tipo mostrado para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea.

Nombre de la columna	Descripción
Asignación de archivos utilizada (MB)	Cantidad, en megabytes, de almacenamiento de archivos utilizado por la compañía en Oracle CRM On Demand para almacenar archivos adjuntos para los registros del tipo mostrado en el momento de la instantánea.
Fecha	Fecha y hora de la instantánea.

En el procedimiento siguiente se describe cómo ver la información de utilización de registros.

Para ver información sobre utilización de registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Administración de asignación de servicio, haga clic en Utilización de registros para abrir la página Lista de utilización de registros.

   De forma predeterminada, la página Lista de utilización de registros muestra la lista Utilización de registro actual. La lista Utilización de registro actual muestra la información de la instantánea más reciente. Si desea visualizar la información de todas las instantáneas realizadas en los últimos 90 días, seleccione la lista Utilización de todos los registros en la barra de títulos de la página.

   En la tabla siguiente se describe la información mostrada en la página Lista de utilización de registros.

Nombre de la columna	Descripción
Nombre de registro	Nombre del tipo de registro tal como aparece en la interfaz de usuario. Si la compañía ha personalizado el nombre del tipo de registro, éste aparece en esta columna. **NOTA:** si no existía ningún registro de un tipo determinado para la compañía en el momento de realizar la instantánea, no aparece el tipo de registro.
Asignación de registros utilizada	Número de registros del tipo mostrado que existía para la compañía en Oracle CRM On Demand en el momento de la instantánea.
Fecha	Fecha y hora de la instantánea.

CONSEJO: para obtener información sobre el uso de las opciones de menú de la página Lista de utilización de archivos y Lista de utilización de registros, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).

Administración de direcciones

La administración de direcciones incluye la activación o desactivación de la función de uso compartido de direcciones (con la opción Activar direcciones compartidas del perfil de la compañía), la activación de la validación de direcciones (con la opción Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía), la conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas, entre otras tareas. Para obtener más información sobre la administración de direcciones, consulte los siguientes temas:

- Conversión de direcciones no compartidas en compartidas (consulte Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas en la página 1298)
- Consideraciones al desactivar direcciones compartidas (consulte Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas en la página 1300)

- Actualización del acceso de usuario y el privilegio Administrar direcciones antes de desactivar direcciones compartidas (consulte Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas en la página 1301)
- Establecimiento del tipo de dirección para direcciones no compartidas mediante Editar relación (consulte Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación en la página 1302)
- Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones (en la página 1303)

Temas relacionados

- Direcciones
- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados (en la página 1223)

Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas

La versión 19 y las anteriores de Oracle CRM On Demand utilizan direcciones no compartidas. En esta versión, puede seguir utilizando las direcciones no compartidas. Sin embargo, si desea convertir las direcciones no compartidas de versiones anteriores a versiones compartidas admitidas en esta versión, debe completar el siguiente procedimiento.

Nota: Si los archivos de datos son grandes y las operaciones de importación tardan más de lo esperado, puede utilizar Oracle Data Loader On Demand con los mismos perfiles de entrada y archivos de mapeo que se definen en este procedimiento.

Antes de empezar: se supone que Oracle CRM On Demand Customer Care ha actualizado la compañía a la versión actual. Para completar este procedimiento, debe ser un administrador de la compañía el que realice las operaciones de importación y exportación, además de personalizar Oracle CRM On Demand. Se necesita el privilegio Gestionar direcciones para permitir la función de direcciones compartidas.

NOTA: al convertir direcciones no compartidas a direcciones compartidas, debe utilizar la API de Servicios Web v2.0 para todas las solicitudes de servicios, ya que la API de Servicios Web v1.0 no admite el acceso a direcciones compartidas.

Para convertir direcciones no compartidas a direcciones compartidas

1. Si es necesario, anule la selección de la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.
2. Exporte los datos desde los objetos relacionados con la dirección que desee convertir en direcciones compartidas.

   La lista incluye los siguientes elementos:
   - Todas las secciones de datos de cuentas, incluyendo:
     - Cuentas
     - Direcciones de la cuenta
     - Contactos
     - Socios de cuenta
     - Direcciones
   - Todas las secciones de datos de contacto, incluyendo:
     - Contactos
     - Direcciones de contacto
     - Cuentas
     - Direcciones

- Todas las secciones de datos del concesionario, incluyendo:
  - Concesionario
  - Direcciones del concesionario
- Todas las secciones de datos de socio, incluyendo:
  - Socio
  - Direcciones de socio
- Todos los datos de dirección

Esta operación de exportación debe exportar todos los datos relevantes de cuentas, socio, concesionario y dirección de Oracle CRM On Demand a un archivo externo. Debe ser capaz de utilizar el archivo externo con el método de estandarización y corrección de datos que seleccione.

3 Corrija y reformatee los datos para que al importar estas direcciones a Oracle CRM On Demand, no se incluyan datos duplicados y para que los datos de cuenta, contacto, concesionario y socio se configuren con las direcciones asociadas.

Probablemente existan varias direcciones duplicadas y no válidas después de la operación de exportación. Por ejemplo, debido a que las direcciones no se han compartido en versiones anteriores, puede que los contactos que residan en la misma ubicación tengan direcciones similares o idénticas. Sin embargo, pueden surgir diferencias menores debido a errores tipográficos o de otro tipo. Para las posibles direcciones duplicadas, la reimportación de los registros (por ejemplo, cuentas) y su asociación con los registros de direcciones compartidos recién creados, no eliminará las asociaciones de direcciones preexistentes de la versión anterior. Como consecuencia, debe realizar las siguientes acciones:

- Verificar los datos y, a continuación, quitar los registros duplicados al preparar los datos de dirección que desee importar.
- Asumir la propiedad de los datos de direcciones no compartidas preexistentes asociadas a los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio si decide asociar dichos registros a la versión de la dirección compartida de los datos de dirección. Es decir, debe representar, quitar, desasociar y seleccionar si desea retener los datos de dirección no compartidos preexistentes.

Para obtener más información sobre la preparación de los datos para la importación, seleccione los siguientes temas:

- Campos de dirección: preparación de la importación (en la página 1829)
- Campos de cuenta: preparación de la importación (en la página 1816)
- Campos de contacto: preparación de la importación (consulte Contact Fields: Import Preparation en la página 1859)
- Campos de distribuidor: preparación de la importación
- Campos de socio: preparación de la importación (consulte Campos de socios: preparación de la importación en la página 1946)

4 Importación de los datos de registro de dirección:

a Seleccione el nombre del archivo de importación con los datos de dirección y el archivo de mapeo adecuado.

b Permita que se complete la importación.

La importación de los datos de registro de nivel superior de dirección compartidos es un requisito previo para la importación de datos de cuenta, contacto, concesionario y socio. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 1997).

5 Importación de los datos de registro de cuenta:

a Seleccione la opción para crear los registros asociados.

b Permita que se complete la importación.

Esta importación crea las cuentas y asocia las direcciones compartidas a las cuentas. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 1997).

6 Importación de los datos de registro de contacto:

   a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

   b Permita que se complete la importación.

   Esta importación crea los contactos y asocia las direcciones compartidas a los contactos. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 1997).

7 Importación de los datos de registro del concesionario:

   a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

   b Permita que se complete la importación.

   Esta importación crea los concesionarios y asocia las direcciones compartidas a los concesionarios. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 1997).

8 Importación de los datos de registro de socio:

   a Seleccione la opción para crear los registros asociados:

   b Permita que se complete la importación.

   Esta importación crea los socios y asocia las direcciones compartidas a los socios. Para obtener más información sobre la importación de los datos, consulte Importación de datos (en la página 1997).

9 Confirme que los datos se han importado correctamente.

10 Configure los diseños de página para los roles adecuados de la compañía y asigne el acceso adecuado a los diseños de página para los usuarios.

11 Actualice los roles de usuario para incluir el rol Acceso de tipo de registro en el paso 2 del Asistente de gestión de roles.

   Si no realiza este paso, los usuarios no podrán visualizar los registros de dirección. Por ejemplo, si intentan asociar un registro de dirección a una cuenta, aparecerá un mensaje de error.

12 Seleccione la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía para activar las direcciones compartidas.

13 Si la compañía utiliza aplicaciones externas a Oracle CRM On Demand para marcar direcciones como válidas y si desea utilizar sólo direcciones validadas en las listas de opciones de direcciones, búsquedas de direcciones y asociaciones de direcciones, seleccione la opción Validar direcciones compartidas en el perfil de la compañía.

   NOTA: se debe establecer la fecha de validación en el registro de dirección para marcar la dirección como validada. Para obtener más información, consulte Cómo marcar direcciones compartidas como validadas (en la página 384).

14 (Opcional) Después de verificar que los datos importados son correctos, puede eliminar los datos de dirección no compartidos preexistentes utilizando los servicios web.

   Para obtener más información sobre los servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas

Si desactiva las direcciones compartidas después de haberlas activado, las direcciones creadas desde ese punto en adelante serán direcciones no compartidas. Es decir, cualquier dirección nueva creada para una cuenta, contacto, concesionario o socio sólo se creará para ese registro y no se compartirá con otros registros. Sin embargo, los registros de dirección compartidos entre cuentas, contactos, concesionarios o socios anteriormente, seguirán siendo compartidas hasta que se editen. Por ejemplo, si tiene tres cuentas (A, B y C) que comparten una dirección, después de desactivar las direcciones compartidas, la dirección seguirá siendo compartida para las tres cuentas. Si un usuario edita una dirección, por ejemplo, la Cuenta A, Oracle CRM On Demand creará un

nuevo registro de dirección no compartido para la Cuenta A, pero las cuentas B y C seguirán utilizando la dirección compartida hasta que éstas también se editen.

NOTA: antes de desactivar las direcciones compartidas, debe quitar el acceso a los registros de direcciones para usuarios finales de su compañía, quitar el privilegio Gestionar direcciones de los roles de usuario y restablecer los diseños de página según sea necesario. Para obtener más información sobre el procedimiento para quitar este acceso y privilegio, consulte Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas (en la página 1301).

Después de activar esta función, se aplicarán las siguientes consideraciones al desactivar las direcciones compartidas:

- **El administrador de la compañía tiene acceso a las páginas de personalización.** El administrador de la compañía que tenga el privilegio Gestionar direcciones sigue teniendo acceso a las páginas de personalización de Oracle CRM On Demand y puede seguir trabajando con los diseños de dirección, gestión de campos, etc.
- **Los usuarios pueden crear una nueva dirección de envío o facturación no compartida.** Los usuarios que creen una nueva cuenta, concesionario o socio pueden crear una nueva dirección de envío o facturación, o ambas. Los usuarios que creen un nuevo contacto pueden crear una nueva dirección de contacto principal no compartida. La nueva dirección sólo se asocia al registro recién creado y no estará disponible en la ficha Dirección de nivel superior.
- **Los usuarios sólo pueden editar la dirección**. Los usuarios que pueden editar una dirección, contacto, concesionario o socio sólo pueden editar la dirección para esa cuenta, contacto, concesionario o registro de socio, ya que las direcciones compartidas se desactivarán. Si el registro de dirección que se está editando anteriormente era una dirección compartida, Oracle CRM On Demand crea una nueva dirección que está asociada sólo al registro editado y la dirección no estará disponible en la ficha Dirección de nivel superior. Si el registro de dirección que se está editando no era anteriormente una dirección compartida, la dirección se editará, pero Oracle CRM On Demand no creará una nueva dirección.
- **Se pueden crear direcciones eliminadas huérfanas.** Al quitar una dirección de envío o facturación de una cuenta, concesionario o socio provocará la creación de una dirección huérfana eliminada de la cuenta, concesionario o socio. De la misma forma, al quitar una dirección principal de los resultados del contacto, provocará la creación de una dirección huérfana eliminada del contacto.

Para obtener información sobre la desactivación de direcciones compartidas, consulte la información de la opción Activar direcciones compartidas en Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados globales (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas

Antes de desactivar las direcciones compartidas, los administradores de la compañía deben:

- Modificar el acceso de los usuarios a los registros de dirección para permitir la lectura.
- Eliminar el privilegio Gestionar direcciones de los roles de usuario.

Antes de comenzar. Debe ser un administrador de la compañía para poder utilizar el Asistente de perfiles de acceso y el Asistente de gestión de roles.

Para actualizar los perfiles de acceso de usuario antes de desactivar las direcciones compartidas

1. Establezca el nivel de acceso para el tipo de registro Dirección de la siguiente forma:
   a. Haga clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso y, a continuación, en Perfil de acceso.
   b. Haga clic en el menú Editar para consultar el perfil de acceso de los usuarios.

   c En el paso 2 del Asistente de perfiles de acceso, establezca el nivel de acceso del tipo de registro Dirección en Lectura y haga clic en Finalizar.

2 Desactive el privilegio Gestionar direcciones de la siguiente forma:
   a Haga clic en Administrador, Gestión de usuarios y controles de acceso y, a continuación, en Gestión de roles.
   b Haga clic en la opción Editar del nombre de rol de los usuarios.
   c En el paso 4 del Asistente de gestión de roles, anule la selección del privilegio Gestionar direcciones.
3 Cierre sesión en Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Oracle CRM On Demand para asegurarse de que los cambios surten efecto.
4 Desactive la opción Activar direcciones compartidas en el perfil de la compañía de la siguiente forma:
   a Haga clic en Administración, Administración de la compañía y, a continuación, en Perfil de la compañía.
   b Anule la selección de la opción Activar direcciones compartidas.
   c Cierre sesión en Oracle CRM On Demand e inicie sesión en Oracle CRM On Demand para asegurarse de que los cambios surten efecto.

Para obtener más información sobre la especificación de los tipos de nivel de acceso con el Asistente de perfiles de acceso, consulte Especificación de niveles de acceso para los tipos de registro principales (consulte Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales en la página 1548). Para obtener más información sobre la especificación de privilegios para un rol de usuario con el Asistente de gestión de roles, consulte Gestión de roles (en la página 1515).

Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación

Puede establecer el tipo de dirección para una dirección no compartida con la opción Editar relación del menú de nivel de registro de una dirección no compartida. La función Editar relación permite a un administrador de la compañía personalizar aspectos de los registros de dirección (por ejemplo, diseños de página y campo) sin tener activada para los usuarios la función de direcciones compartidas.

A continuación se muestran algunas características de la opción Editar relación:

- En la página Editar predeterminada, todos los campos son de sólo lectura, excepto el campo Tipo de dirección. Otros campos personalizados que no son de sólo lectura sólo están disponibles en la página Editar, si ésta se ha personalizado.
- Si la opción Activar direcciones compartidas está seleccionada, el menú Editar relación no estará disponible en el menú de nivel de registro de la sección Direcciones. En este caso, un usuario puede utilizar la página Editar para editar la configuración de envío, facturación o principal y seleccionar una dirección diferente.
- Si la opción Activar direcciones compartidas no está seleccionada y el usuario tiene el privilegio Gestionar direcciones y el permiso Tiene acceso al registro Dirección de nivel superior, haga clic en Nuevo o Editar en el menú de nivel de registro de la sección Direcciones y el usuario podrá acceder a la vista nueva o de edición Dirección de nivel superior.

Antes de comenzar. La opción Activar direcciones compartidas no está seleccionada y el privilegio Gestionar direcciones está seleccionado.

Para establecer el tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación:

1 En la página Detalles de un registro de socio, cuenta, contacto o concesionario, vaya a la sección de información relacionada con las direcciones.
2 En el menú de nivel de registro, seleccione Editar relación.
3 En la lista de opciones de tipo, seleccione el tipo de dirección.

A continuación se indican los tipos de dirección que están disponibles de manera predeterminada: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.

Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones

Para acceder a los registros de nivel superior y a las direcciones compartidas en cuentas, contactos, concesionarios y socios, debe tener la configuración adecuada en su perfil de acceso y en el rol de usuario. Como administrador de la compañía, debe asignar el privilegio de acceso a determinados roles para cada uno de estos registros en el perfil de acceso del usuario.

Puede asignar los siguientes niveles de acceso para la relación muchos a muchos de las direcciones compartidas:

- Para los registros de direcciones de nivel superior:
  - Sólo lectura
  - Lectura/Edición
  - Lectura/Edición/Eliminación
- Para los registros de direcciones de la sección de información relacionada con direcciones de cuentas, contactos, concesionarios y socios:
  - Sin acceso
  - Sólo lectura
  - Lectura/Creación
  - Lectura/Creación/Edición
  - Lectura/Edición
  - Lectura/Edición/Eliminación
  - Completo

Privilegios y opciones que controlan el acceso a las funciones de direcciones compartidas

Los siguientes privilegios y opciones controlan el acceso a las siguientes funciones de direcciones compartidas:

- **Privilegio Administrar direcciones.** Controla el acceso del usuario a las páginas de configuración del campo Dirección y la disponibilidad del registro de dirección del Asistente de perfil de acceso y el Asistente de gestión de roles.
- **Privilegio Validar direcciones compartidas.** Controla si un usuario puede validar una dirección configurando la fecha de validación.
- **Opción Activar direcciones compartidas.** Controla si los registros de direcciones de nivel superior se pueden compartir y si las direcciones de los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio utilizan la funcionalidad de uso compartido o no compartido.

  Si se desactiva la opción Activar direcciones compartidas y se selecciona el privilegio Administrar direcciones, solo estará disponible la función de direcciones no compartidas en los registros de cuenta, contacto, concensionario y socio. Los usuarios pueden acceder a esta opción en el perfil de la compañía si disponen del privilegio Administrar compañía.
- **Opción Validar direcciones compartidas.** Controla si Oracle CRM On Demand valida las direcciones compartidas en una compañía. Si se selecciona esta configuración, los usuarios podrán seleccionar direcciones compartidas validadas para agregarlas al registro de cuenta, contacto, concesionario o socio. Las direcciones no validadas se filtran de los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio, y el botón Nueva dirección se desactiva en estos registros. Los usuarios pueden acceder a esta opción en el perfil de la compañía si disponen del privilegio Administrar compañía.

  Si la opción Validar direcciones compartidas no está seleccionada, todas las direcciones están disponibles en los registros de cuenta, contacto, concesionario y socio; es decir, no se aplica ningún filtro y el botón Nueva dirección se activa en estos registros para los usuarios que disponen de los privilegios necesarios.

La tabla siguiente resume si se requieren opciones y privilegios específicos para llevar a cabo tareas de direcciones compartidas y su relación con las funciones de direcciones compartidas.

Tarea	Opción Activar direcciones compartidas	Privilegio Administrar direcciones	Derechos de acceso mínimos necesarios para direcciones compartidas	Privilegio Validar direcciones compartidas
Personalizar las páginas de direcciones y los campos de direcciones compartidas	No	Sí	Ninguna	No
Modificar el formato de las direcciones en cuentas o contactos de *no compartidas* a *compartidas*	Sí	No	Ninguna	No
Validar direcciones compartidas	No	No	Lectura/Edición	Sí
Actualizar el perfil de acceso a las direcciones compartidas	No	Sí	Ninguna	No
Compartir una dirección entre cuentas, contactos, concesionarios o socios	Sí	No	Lectura	No
Activar registros de direcciones en el Asistente de gestión de roles	No	Sí	Ninguna	No
Acceder a la ficha Dirección	No	No	Lectura	No
Acceder a la página inicial, la página de detalles y la página de edición de direcciones	No	No	Lectura Es necesario el acceso a edición para las páginas de edición.	No
Actualizar los registros de direcciones de la cuenta, direcciones del contacto, direcciones del concesionario o direcciones del socio en los registros correspondientes	Sí	No	Lectura	No

Personalización de aplicaciones

Probablemente la compañía tenga requisitos específicos en relación con el modo en que se recopilan y registran los datos, qué terminología se utiliza y cómo debe presentarse la información para que los empleados dispongan de lo necesario para ser productivos. La personalización de aplicaciones le permite personalizar Oracle CRM On

Demand para cumplir con los requisitos de su compañía, incluyendo los requisitos de diseño de páginas, administración de campos y acceso a listas.

En los ejemplos siguientes se muestran algunas formas para personalizar la aplicación:

Ejemplo 1: Es posible que desee que todos los representantes de ventas incluyan una dirección de correo electrónico en todos los registros de sus contactos. La mejor forma de asegurarse de que se cumple este requisito es convertir el campo Correo electrónico en un campo obligatorio. De esta forma, cada vez que alguien cree un nuevo registro de contacto no podrá guardarlo a menos que incluya una dirección de correo electrónico.

Ejemplo 2: Tiene dos grupos de empleados que necesitan realizar un seguimiento de información diferente en una página de cuentas. Para cumplir este requisito puede crear un diseño de página de cuentas diferente para cada grupo y proporcionar el acceso apropiado mediante la asignación de roles.

La página Personalización de aplicaciones cuenta con dos secciones:

- **Configuración de tipos de registro**. Contiene enlaces para cada tipo de registro de nivel superior. Al hacer clic en un enlace, llega a una página de personalización específica de tipo de registro. En función de la configuración de la compañía, puede que los tipos de registro específicos del sector no sean visibles en Oracle CRM On Demand. Además, puede que los registros específicos del sector requieran personalización según las necesidades específicas de la compañía. Para obtener más información sobre las tareas que puede realizar desde las páginas de personalización de aplicaciones individuales, consulte la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306).
- **Configuración de la aplicación**. Contiene enlaces a distintas funciones de personalización que no son específicas a un tipo de registro. Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos disponibles en la sección Configuración de la aplicación:
  - Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 1443)
  - Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451)
  - Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción (en la página 1458)
  - Crear subprogramas Web globales (en la página 1452)
  - Carga de extensiones de cliente (en la página 1455)
  - Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas (en la página 1457)
  - Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción (en la página 1458)
  - Personalizar Mi página inicial de su compañía (en la página 1460)
  - Habilitar informes personalizados en Mi página inicial (en la página 1461)
  - Cambiar el nombre de tipos de registro (consulte Cambio de nombre de tipos de registro en la página 1463) y Agregar tipos de registro (consulte Adición de tipos de registro en la página 1466)
  - Cambiar el icono de un tipo de registro (en la página 1468)
  - Personalización de etiquetas de integración REST (en la página 1469)
  - Creación de temas nuevos (en la página 1469)
  - Carga y gestión de juegos de iconos personalizados (consulte Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados en la página 1464)
  - Creación y gestión de iconos de encabezado global personalizado (consulte Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados en la página 1465)
  - Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos en la página 1477)

NOTA: Para las funciones Diseño de Mi página inicial e Informe personalizado de Mi página inicial, su rol debe incluir el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar personalización de página inicial

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos de personalización de la aplicación, su rol debe incluir el privilegio Personalizar aplicación.
- Asegúrese de entender las necesidades del negocio:

- Hable con los propietarios de los negocios para entender los procesos de negocio y las necesidades de la aplicación.
- Determine los campos, nombres de visualización, valores de listas de opciones y otros campos personalizados necesarios para satisfacer las necesidades.
- Determine la disposición de los campos en la interfaz y cuáles se deben marcar como necesarios.
- Utilice las plantillas Configuración de campos y Diseño de página, disponibles en el área Herramientas y plantillas del centro de asistencia y formación, para ayudarle a documentar los requisitos de personalización de la aplicación.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro

Para cada tipo de registro hay una página Personalización de aplicaciones que enlaza con las tareas de personalización que se pueden realizar en dicho tipo de registro.

En la tabla siguiente se describen todas las secciones posibles de una página Personalización de aplicaciones y se enumeran las tareas que se pueden realizar al hacer clic en los enlaces de esa sección. Las secciones mostradas dependen del tipo de registro y algunas secciones solo son visibles si su rol dispone del privilegio correspondiente necesario. En todos los procedimientos de personalización, se requiere el privilegio Personalizar aplicación.

Para el tipo de registro Historial de actividad de llamadas, Oracle CRM On Demand únicamente admite la personalización de la gestión de campos en la interfaz de usuario. Puede utilizar servicios web administrativos para leer detalles de personalización de registros y campos relacionados con el historial de actividad de llamadas. En la siguiente tabla se describe la personalización de la gestión de campos.

NOTA: en los temas a los que se hace referencia en la tabla siguiente, los marcadores de posición del nombre de un tipo de registro se indican mediante las palabras *tipo de registro* en cursiva. Por ejemplo, si está trabajando con cuentas, sustituya *tipo de registro* por *cuenta* en el texto siguiente: haga clic en el vínculo Configuración de auditorías de campos de *tipo de registro*.

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
Gestión de campos	Cambiar nombre a campos, crear campos personalizados, gestionar valores de lista de selección, especificar valores predeterminados para un campo, configurar la validación de campo y seleccionar si un campo se puede copiar o no. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Acerca de la gestión de campos (en la página 1309) Acerca de los campos personalizados (consulte About Custom Fields en la página 1316) Creación y edición de campos (en la página 1328) Administración de la configuración de activación de copia (en la página 1342)	Ninguna

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
	Gestión de etiquetas de campos (en la página 1361) Uso de campos personalizados indizados (en la página 1363) Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365) Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369) Revertir a los valores predeterminados (en la página 1365)	
	Definición avanzada de campos predeterminados y validación de campos	Gestión de campos avanzada
Gestión de diseños de páginas	Crear y gestionar diseños de páginas estáticas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370) Cambio de nombre de títulos de sección de campos (consulte Cambiar nombre de títulos de sección de campos en la página 1389) Crear y personalizar diseños de página que se pueden utilizar para crear nuevos registros, consulte: Personalización de diseños de página para crear nuevos registros (consulte Customizing Page Layouts for Creating New Records en la página 1386) Crear y gestionar applets web que se pueden usar en los diseños de páginas de detalles; consulte: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) Para obtener información sobre la gestión avanzada del diseño de páginas, consulte	Ninguna

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
	Especificación de diseños de página dinámica (en la página 1431).	
Listas de opciones en cascada	Definir y administrar listas de opciones en cascada. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Definición de listas de opciones en cascada (en la página 1407)	Ninguna
Administración de diseños de búsqueda y de listas	Especificar campos dirigidos y de búsqueda y gestionar diseños de los resultados de búsqueda. Además, gestionar el comportamiento de las ventanas de búsqueda y activar las asociaciones inteligentes. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412)	Ninguna
Orden y acceso a listas	Gestionar el acceso a listas predeterminadas y el orden de presentación de cada rol. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Gestionar acceso a listas y orden de listas (en la página 1417)	Ninguna
Gestión de diseños de páginas iniciales	Crear y gestionar diseños de páginas iniciales y especificar los informes personalizados que se van a mostrar en las páginas iniciales. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 1422) Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 1418)	Personalizar aplicación – Administrar personalización de página principal
Configuración de auditorías de campos	Personalizar el seguimiento de las auditorías de campos de su compañía. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Personalización de seguimientos de auditoría (consulte Customizing the Audit Trail en la página 1423)	Administrar la auditoría de campos Esta función solo está disponible para determinados tipos de registros.

Sección	Tareas	Privilegio adicional necesario
Gestión de diseños dinámicos	Crear y gestionar diseños de páginas dinámicas. Para obtener más información sobre estas tareas, consulte: Especificación de diseños de página dinámica (en la página 1431)	Personalizar aplicación - Administrar diseños dinámicos

En algunos tipos de registro, las secciones Administración de campos y Diseño de páginas contienen enlaces para ese tipo de registro y también enlaces para el tipo de registro relacionado. Por ejemplo, la página de personalización de aplicaciones de cuentas contiene enlaces a las secciones siguientes:

- Configuración de campos de Cuenta
- Configuración de campos de Contacto de cuenta
- Configuración de campos de Socio de cuenta
- Configuración de campos de Relación de cuenta
- Configuración de campos de Equipo de la cuenta

Acerca de la gestión de campos

En Oracle CRM On Demand puede realizar las siguientes tareas de gestión de campos para los distintos tipos de registro:

- Creación y edición de campos (en la página 1328)
- Gestión de etiquetas de campos (en la página 1361)
- Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365)

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para el campo que se aplicarán en la creación de registros nuevos. También puede especificar que se realice la validación de campos en el campo para asegurarse de que tiene un valor determinado.

Acerca de la copia de campos

La mayor parte de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen una función de copia; es decir, los usuarios pueden copiar el registro actual que utilizan. Cuando un usuario hace clic en el botón Copiar en la página de detalles de registro, abre una nueva página de registro. Esta nueva página contiene todos los campos que se pueden copiar. Un usuario puede cambiar y guardar estos campos.

NOTA: cuando utiliza el botón Copiar, sólo se copia el registro fuente y no el ítem relacionado con los registros secundarios.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces web, campos concatenados, campos del sistema, campos de dirección y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.
- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Los campos de sólo lectura son campos definidos como de sólo lectura en el la configuración del campo o en el diseño de los campos.
- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.
- No se pueden copiar los siguientes campos de archivos adjuntos:
  - Archivo adjunto
  - Archivo adjunto: Nombre de archivo
  - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

Puede copiar los campos utilizando el botón Copiar en las páginas de detalles de registro en Oracle CRM On Demand. Puede activar esta configuración utilizando la casilla de verificación Copia habilitada en la página Administración de campos de la sección Personalización de aplicaciones de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la especificación de campos que se pueden copiar en Oracle CRM On Demand, consulte Administración de la configuración de activación de copia (en la página 1342).

Campos obligatorios

Hay varias situaciones en la que podría definir campos como obligatorios. Por ejemplo, su compañía puede requerir que todas las solicitudes de servicio realicen el seguimiento de la información en relación con la causa de una solicitud de servicio. En este caso, puede especificar que el campo Causa de las solicitudes de servicio sea obligatorio. De esta forma, cuando se cree o actualice un registro y se guarde, la aplicación validará que el campo Causa es NOT NULL.

Cuando especifica un campo como Obligatorio, la validación se aplica a todas las interfaces, incluida la interfaz del usuario, servicios Web e importación de datos.

Los campos especificados como obligatorios en la página de edición de campo son campos obligatorios para todos los usuarios, con independencia de su rol. Si desea que un campo sea obligatorio sólo para un rol específico, podrá hacerlo si edita el diseño de página correspondiente de los campos que aún no son obligatorios. Para obtener más información sobre la edición de diseños de página, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Campos obligatorios condicionalmente

Puede configurar un campo para que sea obligatorio condicionalmente, es decir, el campo no es obligatorio de forma predeterminada, pero se hace obligatorio cuando se cumple una condición definida. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 1325).

Campos de sólo lectura

A continuación se muestran las situaciones en las que se podrían definir los campos como de sólo lectura:

- **Campos de fuentes externas**. Por ejemplo, si su compañía realiza el seguimiento de la evaluación del crédito de una cuenta en un sistema externo, es probable que desee que esta evaluación se actualice regularmente mediante una importación durante la noche, pero desea que el campo sea de sólo lectura en la interfaz de usuario.
- **Mover un campo existente a un campo indizado personalizado**. Si desea utilizar uno de los campos indizados personalizados para un campo personalizado existente, puede especificar que los usuarios tengan acceso de sólo lectura al campo antiguo mientras desplaza los datos al nuevo campo indizado. Con esta definición de campo se evita que los datos dejen de estar sincronizados.

NOTA: Algunos campos de sistema siempre son de Sólo Lectura y sólo se pueden actualizar por Oracle CRM On Demand. Algunos ejemplos de campos que siempre son de Sólo Lectura son el campo Creado y el campo Creado: Fecha; ambos están disponibles en muchos tipos de registros.

Reglas de validación de campos personalizados

Puede usar el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) con el fin de crear expresiones para las reglas de validación de campos personalizados. Puede hacer clic en el icono *fx* junto al campo Validación de campos para abrir la ventana Expression Builder donde puede especificar una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte Expression Builder (en la página 2064).

A continuación se muestran las situaciones en las que podría definir reglas de validación de campos personalizados.

- **Aplicación de la política de negocio**. Por ejemplo, si su compañía tiene una directiva de negocio en la que un fondo de desarrollo de marketing no puede estar en vigor durante más de un año, puede definir una regla

de validación en un campo Fecha final para asegurarse de que el valor del campo nunca es superior a un año desde la fecha de inicio.

Otro ejemplo podría ser que la compañía quiera disponer de una directiva de negocio según la cual si se pierde una oportunidad, de la que se había esperado unos ingresos de 100.000 dólares o más, deba realizarse el seguimiento de los motivos de la pérdida. En este caso, se configura una regla de validación en el campo Estado para que, cuando un usuario intente guardar un registro de oportunidad con el campo Estado establecido en Perdido, Oracle CRM On Demand determine si los ingresos esperados son de 100.000 $ o más y si el campo Motivo para ganar o perder está en blanco. También puede configurar el mensaje que se mostrará cuando la validación falle. En este caso, el mensaje advierte al usuario que seleccione un valor en el campo Motivo para ganar o perder antes de guardar el registro.

NOTA: Para el proceso de negocio en el que desea que el campo Motivo para ganar o perder sea obligatorio solo en determinadas circunstancias, puede configurar de forma alternativa el campo Motivo para ganar o perder como un campo obligatorio condicionalmente. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 1325).

- **Aplicación del formato de datos**. Por ejemplo, si su compañía usa un número de impuesto de valor añadido (IVA) en una cuenta europea, puede especificar la validación del formato de IVA correcto, en función de la dirección de facturación de la cuenta. Como otro ejemplo, puede especificar que el valor de un campo personalizado específico debe ser de cuatro dígitos, ni más ni menos.

Una expresión de validación de un campo se evalúa cada vez que se actualiza el campo en un registro nuevo o existente. Sin embargo, una expresión de validación no se evalúa en las siguientes circunstancias:

- El campo se queda en blanco al crear o modificar el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor ya existente, ya sea válido o no, y no se cambia al actualizar el registro.

Si no se evalúa una expresión de validación, o si se evalúa en NULL, no se genera ningún mensaje de error. Éstos sólo se generan cuando se produce un error en la expresión de validación (es decir, la expresión se evalúa en FALSE).

Las expresiones de validación de campos asumen que el primer parámetro es el propio nombre del campo. Si, por ejemplo, utiliza una expresión de validación de campos sencilla en un campo Importe para especificar que el valor debe ser mayor que 1000, basta con introducir >1000. No necesita introducir [<Importe>]>1000. Para obtener más información sobre las expresiones más complicadas, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Restricciones al especificar reglas de validación de campos

No puede especificar reglas de validación de campos para estos tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos calculados internos
- Campos de ID e ID de fila

  NOTA: Recuerde que Row_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.

- Campos asociados
- Campos de lista de opciones de selección múltiple
- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.
- Enlaces web
- Campos concatenados
- Campos de archivos adjuntos:

- Archivo adjunto
- Archivo adjunto: Nombre de archivo
- Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

Acerca de definir valores de campo personalizados

Al crear campos personalizados o editar definiciones de campos, puede especificar valores predeterminados para los campos en el campo Valor predeterminado de la página Edición de campo.

Especificar un valor predeterminado para un campo es útil cuando necesita:

- Un valor constante para un campo. Por ejemplo, si desea que un campo Tipo de cuenta tenga un valor predeterminado de Cliente cuando se crea un nuevo registro.
- Un valor basado en fórmula como valor predeterminado. Por ejemplo, si desea que el valor predeterminado del campo Fecha de vencimiento de Solicitudes de fondos tome un valor de 6 meses después del valor del campo Fecha de creación.
- La generación de un único valor para un campo. Por ejemplo, si desea especificar una expresión para generar un número único como un ID para un campo Informe de gastos. (Este campo también es de sólo lectura.)
- Un valor predeterminado específico para un rol. Por ejemplo, en una compañía en la que la mayoría de las solicitudes de servicio (SR) las crean los representantes de servicio al cliente (CSR), se puede marcar de forma predeterminada el campo del indicador de reasignación para que si, por ejemplo, un representante de ventas abre la SR, se envíe a los CSR correspondientes en función de las reglas de asignación predefinidas.

NOTA: La mayoría son posibles únicamente si su rol incluye el privilegio Administración de campos avanzada.

Hay dos tipos de valores predeterminados para los campos:

- **Predeterminado automático**. El campo se rellena automáticamente con el valor especificado cuando un usuario crea un nuevo registro. Los usuarios pueden sobrescribir el valor predeterminado o aceptar dicho valor.
- **Registrar predeterminado**. El campo no se rellena automáticamente con el valor especificado cuando el usuario crea un nuevo registro, pero el campo toma el valor predeterminado especificado cuando se guarda el registro, si:
  - El usuario deja el campo en blanco,
  - El campo está oculto en el diseño
  - Las herramientas de integración no han proporcionado un valor

Predeterminado automático es el tipo predeterminado de valor para los campos. Para especificar Registrar predeterminado, active la casilla de verificación correspondiente en la página Edición de campo.

Los valores predeterminados de campo se aplican sólo a los nuevos registros y no a actualizaciones de registros.

Si especifica un valor predeterminado para un campo que ya tiene un valor predeterminado especificado por el sistema, su valor tiene prioridad para su compañía. Una excepción a esta regla es el campo Ingresos en los registros de oportunidad. Se ignorará cualquier valor predeterminado o predeterminado posterior que especifique para este campo porque es campos se utiliza en la generación de pronósticos basados en los ingresos de oportunidad.

No puede especificar valores predeterminados para estos tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos calculados internos
- Campos de ID e ID de fila

  NOTA: Recuerde que Row_ID es un campo interno del sistema. Según las transiciones de operaciones, por ejemplo, durante la creación de registros, no siempre se garantiza que permanezca estático. Puede ser distinto a ExternalSystemID o IntegrationID.

- Campos asociados
- Campos de lista de opciones de selección múltiple
- Campos con la propiedad de usuario establecida para excluirlos. Estos campos están establecidos sobre una base de excepciones para evitar la infracción de la lógica de negocio existente en el código de la aplicación.
- Enlaces web
- Campos concatenados
- Casillas de verificación (valores predeterminados posteriores)
- Campos de archivos adjuntos:
  - Archivo adjunto
  - Archivo adjunto: Nombre de archivo
  - Archivo adjunto: Tamaño (en bytes)

La siguiente tabla muestra los valores predeterminados que puede especificar para los diferentes tipos de campos en Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores válidos predeterminados
Casilla de verificación	S si se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es verdadero. N si no se debe activar la casilla de verificación y el valor booleano es falso. En blanco representa un valor indefinido para una casilla de verificación incluso si aparece desactivada **Nota:** no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.
Moneda	Valor numérico válido de hasta 15 dígitos.
Fecha	Hoy + *número*, donde *número* representa un número específico de días. La fecha predeterminada se calcula como la fecha de hoy más el número especificado. Por ejemplo, si hoy es 1 de enero de 2008 y se especifica Hoy + 7, el valor predeterminado se establece en 8 de enero de 2008.
Fecha/Hora	Es similar al tipo de campo de fecha, pero además se muestra la hora cuando se ha abierto el nuevo registro.
Entero	Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Lista de opciones de selección múltiple	No puede definir un valor predeterminado para una lista de opciones de selección múltiple.
Nota	Un valor de texto hasta de 16350 caracteres.
Número	Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Porcentaje	Valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.

Tipo de campo	Valores válidos predeterminados
Teléfono	Un número de teléfono válido.
Lista de opciones	El valor de la lista de opciones seleccionada será el valor predeterminado del campo.
Texto (completo)	Un valor de texto hasta de 255 caracteres.
Texto (breve)	Valor de texto de hasta 40 caracteres para campos personalizados y la mayoría de campos preconfigurados. Sin embargo, para algunos campos preconfigurados, puede introducir más de 40 caracteres. Por ejemplo, el tipo de registro Cuenta puede tener un nombre con más de 40 caracteres y, por lo tanto, la longitud del valor del campo Predeterminado no está limitado a 40 caracteres.
Texto (Corto-Enmascarable)	Valor de texto de hasta 40 caracteres con algunos datos ocultos a la vista de algunos usuarios. Por ejemplo, si un campo enmascarable contiene el valor 4558785236, los usuarios verán XXXX5236. Un rol de usuario debe incluir el privilegio Ver datos enmascarados para ver los datos del campo enmascarable. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos enmascarables (en la página 65).
Enlace web	Una dirección URL válida. No se permiten expresiones ni validación. Se puede establecer un valor predeterminado mediante la página de edición Enlace web. El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros.

NOTA: si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres. Para obtener más información sobre el uso del generador de expresiones, consulte Expression Builder (en la página 2064).

Además:

- Para todos los tipos de texto, incluyendo listas de opciones, puede especificar un valor constante. Por ejemplo:

  `Estado (Tarea) = ‘No iniciada`

- En los campos de fecha puede especificar el número de días desde la fecha de hoy. Por ejemplo:

  `Fecha de vencimiento (Solicitud de fondos) = Hoy() + 180`

- En el campo Propietario puede especificar un <creador del registro> (variable) o un usuario específico. Las búsquedas no se admiten. Debe escribir directamente en el campo.

También puede crear expresiones complejas para los valores de campos predeterminados. Puede especificar directamente una expresión en el campo Valor predeterminado o hacer clic en el icono *fx* para abrir la ventana

Expression Builder en la que puede introducir una expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte Expression Builder (en la página 2064).

Para utilizar Expression Builder en la gestión de campos, debe tener el privilegio Gestión de campos avanzada en el rol de usuario. Los usuarios que tienen el rol Administrador pueden activar este privilegio para su propio rol y para otros roles.

Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros

A partir de la versión 20, Oracle CRM On Demand proporciona tres modos de propiedad de registros para la mayoría de tipos de registro compatibles con libros: modo usuario, modo libro y modo mixto. Para las compañías existentes creadas en la versión 19 o en versiones anteriores de Oracle CRM On Demand, el modo usuario es el modo de propiedad de registros predeterminado para los tipos de registro compatibles con los tres modos de propiedad de registros, excepto en el caso del tipo de registro Solicitud de servicio, que está configurado en modo mixto de manera predeterminada. Para las nuevas compañías, el modo mixto es el modo de propiedad predeterminado para los tipos de registro compatibles con los tres modos de propiedad de registros. Para obtener más información acerca de los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559).

El modo de propiedad de registros de un tipo de registro lo determina la configuración del campo Propietario y el campo Libro del tipo de registro en cuestión, y los diseños de página del tipo de registro deben reflejar el modo de propiedad del registro. La tabla siguiente muestra la configuración del campo Propietario y el campo Libro de cada modo de propiedad de registros. Para obtener información sobre los campos de configuración, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).

Modo de propiedad de registros	Campo Propietario configurado en Obligatorio	Campo Libro configurado en Obligatorio	Otros detalles de configuración
Modo usuario	Sí	No	Ninguna.
Modo libro	No	Sí	(Opcional) Configure el campo Propietario en Sólo lectura.
Modo mixto	No	No	Ninguna.

La tabla siguiente muestra la información de diseño de página de cada modo de propiedad de registros. Para obtener información sobre la personalización de los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificación de diseños de páginas estáticas (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431).

Modo de propiedad de registros	Configuración de diseños de página
Modo usuario	El campo Propietario debe estar presente y debe ser un campo obligatorio en cada uno de los diseños de página de detalles que utilice el tipo de registro.

Modo de propiedad de registros	Configuración de diseños de página
	Si el campo Libro está presente en los diseños de página de detalles, no deberá ser un campo obligatorio.
Modo libro	El campo Libro debe estar presente y debe ser un campo obligatorio en cada uno de los diseños de página de detalles que utilice el tipo de registro. Si el campo Propietario está presente en los diseños de página de detalles, no deberá ser un campo obligatorio.
Modo mixto	Los diseños de página de detalles del tipo de registro pueden contener el campo Propietario, el campo Libro o los dos. El campo Propietario y el campo Libro no deben ser campos obligatorios en los diseños de página. **NOTA:** es posible especificar el campo Propietario o el campo Libro como un campo necesario en el diseño de página para un tipo de registro, aunque el tipo de registro esté configurado en modo mixto. Si el campo Propietario es necesario, este campo aparecerá en blanco de forma predeterminada cuando un usuario abra una página de registro nueva, pero el usuario debe seleccionar un propietario para el registro antes de guardarlo. El campo Libro muestra entonces el nombre del libro de usuario para el propietario del registro. Si el campo Libro es necesario en el diseño de página, el usuario debe seleccionar un libro predeterminado principal antes de guardar el registro. Sin embargo, si desea que el tipo de registro esté totalmente en modo mixto, no especifique el campo Propietario o Libro como campo necesario en un diseño de página para el tipo de registro.

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 (en la página 897).

- 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 (consulte Acerca de los campos enmascarables en la página 65).

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 (consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada en la página 1336) and Creating Custom Related Information Fields (consulte Creación de campos personalizados de información relacionada en la página 1337).

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 (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).

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

Gestión de campos personalizados obsoletos

No se pueden eliminar campos personalizados no utilizados en Oracle CRM On Demand, sin embargo, puede hacer lo siguiente:

- Rediseñar campos personalizados
- Ocultar los campos personalizados quitándolos de las áreas de Oracle CRM On Demand en las que se utilizan
- Marcar los campos personalizados como no utilizados

Rediseño de campos personalizados

Puede rediseñar un campo personalizado cambiando el nombre del campo en Configuración de campos.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, se debe seleccionar el valor Se pueden leer todos los registros para su rol de usuario.

Para rediseñar campos personalizados

1. Realice una de las siguientes acciones:
   a. Elimine todos los datos antiguos que contengan campos obsoletos mediante una eliminación por lotes o mediante los servicios web.
   b. Utilice el Asistente de importación para establecer un valor nulo para el campo personalizado.
2. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
3. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
4. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
5. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
6. Localice el campo personalizado que necesita y haga clic en Editar.
7. Cambie el nombre del campo personalizado.

   Para obtener más información sobre la edición de campos, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).
8. Revise y actualice las áreas de Oracle CRM On Demand en las que se generó el campo personalizado, por ejemplo, en diseños de página, diseños de búsqueda, flujos de trabajo, etc.

Ocultación de campos personalizados

Si no existe ningún requisito de negocio que implique rediseñar un campo personalizado obsoleto, puede ocultar el campo a los usuarios finales quitándolo de áreas de Oracle CRM On Demand como diseños de página, diseños de búsqueda, flujos de trabajo, etc.

Marcado de campos personalizados como no utilizados

Puede editar nombres de campos personalizados para que contengan, por ejemplo, las palabras "No utilizado". Por ejemplo, si el nombre del campo personalizado es Número de contacto, puede cambiarlo por el nombre Número de contacto - No utilizado. Esto indica que el campo personalizado ya no se utiliza.

Para marcar campos personalizados como no utilizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. Localice el campo personalizado que necesita y haga clic en Editar.
6. Edite el campo personalizado para indicar que no se utiliza.

   Para obtener más información sobre la edición de campos, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).
7. Revise y actualice las áreas de Oracle CRM On Demand en las que se generó el campo personalizado, por ejemplo, en diseños de página, diseños de búsqueda, flujos de trabajo, etc.

Acerca de los campos obligatorios condicionalmente

Puede configurar un campo de modo que no sea obligatorio de forma predeterminada pero que sí sea obligatorio cuando se cumpla una condición definida. Los campos que se configuran de este modo se conocen como *campos obligatorios condicionalmente*. Por ejemplo, puede decidir que cuando un usuario establezca el estado

de una oportunidad en Perdida, dicho usuario debe seleccionar un valor en el campo Motivo para ganar o perder antes de guardar el registro. Para implementar este proceso, puede introducir la siguiente condición para el campo Motivo para ganar o perder en la gestión de campos:

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Perdida")
```

Tras configurar el campo de este modo, si un usuario selecciona el estado Perdida para una oportunidad, el usuario no puede guardar la oportunidad hasta que se seleccione un valor en el campo Motivo para ganar o perder. Se muestra un asterisco (*) de color rojo junto al campo, y si se muestra la etiqueta para el campo, esta aparece en color rojo.

Tenga en cuenta los siguientes puntos al configurar un campo obligatorio condicionalmente:

- Asegúrese de que se muestra el campo obligatorio condicionalmente en los diseños de página correspondientes. De lo contrario, los usuarios no podrán introducir un valor para el campo cuando se convierta en obligatorio. Asimismo, se recomienda activar la casilla de verificación Siempre en el diseño para el campo obligatorio condicionalmente en el Asistente de diseño de páginas, para que los usuarios no puedan quitar el campo de sus diseños de página. Si algunos usuarios ya han personalizado sus diseños de página, puede que sea necesario restablecer los diseños de página personalizados en el diseño predeterminado tras configurar el campo obligatorio condicionalmente. Para obtener más información, consulte Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550).
- Si desea que un campo obligatorio condicionalmente sea siempre obligatorio para un determinado rol, puede convertir este campo en obligatorio en el diseño de página que se utiliza para ese rol. El campo pasa a ser obligatorio en todos los casos en los que se utilice el diseño de página, incluso si no se cumple la condición que se define para el campo en el nivel de campo. En los casos en los que se utilizan otros diseños de página, el campo es obligatorio solo cuando se cumple la condición.

En la siguiente tabla se explica la configuración para convertir los campos en obligatorios u obligatorios condicionalmente en la gestión de campos y en el Asistente de diseño de páginas.

Casilla de verificación Obligatorio en la gestión de campos	Campo Obligatorio condicionalmente en la gestión de campos	Casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas	Casilla de verificación Obligatorio condicionalmente en el Asistente de diseño de páginas	Resultado
Seleccionado	En blanco	Seleccionado y de solo lectura	No seleccionado y de solo lectura	El campo es siempre obligatorio.
No seleccionado	Contiene una expresión	No seleccionado y editable	Seleccionado y de solo lectura **NOTA:** Si activa la casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas, la casilla de verificación Obligatorio condicionalmente se desactiva automáticamente.	El campo es obligatorio solo cuando se cumple la condición que se especifica para el campo, a menos que active la casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas.

Casilla de verificación Obligatorio en la gestión de campos	Campo Obligatorio condicionalmente en la gestión de campos	Casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas	Casilla de verificación Obligatorio condicionalmente en el Asistente de diseño de páginas	Resultado
No seleccionado	En blanco	No seleccionado y editable	No seleccionado y de solo lectura	Si activa la casilla de verificación Obligatorio en el Asistente de diseño de páginas, el campo es obligatorio en todos los casos en los que se utilice el diseño de página. De lo contrario, el campo no es obligatorio.

Funcionalidad Expression Builder para campos obligatorios condicionalmente

Se aplican las siguientes limitaciones a la funcionalidad Expression Builder que puede utilizar en las condiciones que cree para los campos obligatorios condicionalmente:

- **Funciones.** Solo se admiten las siguientes funciones de Expression Builder:
  - FieldValue (en la página 2085)
  - FindNoneOf (en la página 2086)
  - FindOneOf (en la página 2086)
  - IfNull (en la página 2088)
  - IIf (en la página 2088)
  - InStr (en la página 2090)
  - Left (en la página 2097)
  - Len (en la página 2098)
  - LN (en la página 2098)
  - LookupName (en la página 2100)
  - LookupValue (en la página 2101)
  - Mid (en la página 2102)
  - Right (en la página 2105)
- **Tipos de datos.** No puede utilizar campos del tipo de campo Fecha o Fecha y hora en expresiones para campos obligatorios condicionalmente. Puede utilizar todos los demás tipos de campos que se pueden utilizar en Expression Builder.
- **Operadores.** No se aplica ninguna limitación.

Para obtener más información sobre el uso de Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 2064).

Limitaciones al editar campos obligatorios condicionalmente

Los administradores y los usuarios deben tener en cuenta las siguientes limitaciones al editar campos de obligatoriedad condicional:

- La expresión en un campo de obligatoriedad condicional puede incluir campos de registros asociados. Por ejemplo, en la página Detalles del contacto puede tener un campo que solo sea necesario cuando una determinada cuenta esté asociada al registro de contacto. La expresión puede incluir el campo ID o el campo Nombre de la cuenta, como se muestra en los ejemplos siguientes:

[{ID de cuenta}]="1QA2-1IRPI7"

[{Nombre de la cuenta principal}]="ACME Computer Parts"

Cuando realiza llamadas a un servicio web o a la API de REST para actualizar el registro y la solicitud incluye la asociación, para asegurarse de que la expresión en el campo de obligatoriedad condicional se evalúa correctamente, la solicitud debe contener el campo correcto del registro asociado. En el ejemplo de contacto, el campo ID o Nombre, según lo que se haya configurado para el campo de obligatoriedad condicional, debe estar en la solicitud. Otra opción es que la solicitud contenga tanto el campo ID como el campo Nombre.

- La expresión de un campo de obligatoriedad condicional puede evaluar campos de solo lectura que se actualizan automáticamente cuando se actualiza una asociación entre dos registros, como el campo Ubicación de la cuenta en un registro de contacto. Sin embargo, esa configuración no funciona correctamente en las siguientes circunstancias:
  - Si el campo de obligatoriedad condicional actualmente no es necesario (es decir, la expresión en el campo se evalúa como false), y el registro se edita en línea en la página Detalle del registro, la actualización hace que la expresión en el campo de obligatoriedad condicional se evalúe como true. En este caso, el campo de obligatoriedad condicional continúa siendo no obligatorio.
  - Si el campo de obligatoriedad condicional actualmente es necesario (es decir, la expresión en el campo se evalúa como true), y el registro se edita en línea en la página Editar del registro, la actualización hace que la expresión en el campo de obligatoriedad condicional se evalúe como false. En este caso, el campo de obligatoriedad condicional continúa siendo obligatorio.
- Un campo de obligatoriedad condicional puede utilizar una expresión que se evalúe como campos de información relacionada personalizados. Sin embargo, cuando se actualiza el campo de origen de un campo de información relacionada personalizado, hay muy poco retraso antes de que el campo de información relacionada personalizado se actualice de forma automática.

  Por lo tanto, si la expresión en un campo de obligatoriedad condicional se evalúa como un campo de información relacionada personalizado, la expresión podría no evaluarse correctamente de forma inmediata después de que se actualice el campo de origen para el campo de información relacionada personalizado.

Creación y edición de campos

Puede crear campos personalizados y editar las definiciones de campos existentes en la página Edición de campo para un tipo de registro, a la que se puede acceder desde la página Campos del *tipo de registro*. La página Campos del *tipo de registro* muestra el nombre visible para cada campo, el tipo de campo, si el campo es necesario y si la función de copia activada está disponible para el campo.

Si su rol incluye el privilegio Cargar extensiones de clientes y Gestionar etiquetas principales HTML personalizadas, la columna Etiqueta de campo HTML también se muestra en la página Campos del *tipo de registro*. Esta columna muestra los nombres de campos que se van a utilizar en el código personalizado JavaScript que ejecuta operaciones en los campos. Para obtener más información sobre el desarrollo de dicho código personalizado, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

La columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro* muestra la etiqueta de integración de cada campo. Estos son los nombres de campo que se utilizan en los archivos WSDL para Servicios Web v2.0. Para obtener más información sobre los archivos WSDL, consulte Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 2010).

Para algunos tipos de registros, puede configurar un campo personalizado para utilizarlo como campo de información relacionada. Los siguientes campos de la página Edición de campo solo se utilizan al configurar un campo de información relacionada:

- Activar información relacionada
- Tipo de registro relacionado
- Campo relacionado

NOTA: Algunos de los campos restantes en la página Edición de campo pasan a ser campos de solo lectura cuando se selecciona la casilla de verificación Activar información relacionada.

Para obtener más información sobre los campos personalizados de información relacionada y cómo crearlos, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 1336) y Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337).

En ciertos tipos de registros, es posible configurar un campo personalizado del tipo campo de lista de selección para que tome su lista de valores de otro campo de lista de selección. Los campos siguientes en la página Edición de campo solo se usan si está configurando un campo de lista de selección que haya tomado sus valores de otro campo de lista de selección:

- Activar valores compartidos de la lista de selección
- Tipo de registro compartido
- Campo compartido

NOTA: Los campos Campo compartido y Tipo de registro compartido estarán disponibles una vez que haya seleccionado la casilla de verificación Activar valores compartidos de la lista de selección.

Para obtener información sobre cómo configurar un campo personalizado de lista de selección que tome su lista de valores de otro campo de lista de selección, consulte Creación de campos personalizados de las listas de selección con valores compartidos (en la página 1340).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear campos personalizados y editar campos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campos:
   - Haga clic en Nuevo campo si va a crear un campo personalizado.
   - Haga clic en el enlace Editar del campo para editar la definición del campo.

   NOTA: si ha editado un campo estándar y desea restablecer todos los valores editados a la configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado situado junto a los botones Guardar y Cancelar.
6. En la página Edición de campo, especifique un nombre mostrado.

   El nombre mostrado es la etiqueta del campo.
7. En la página Edición de campo, seleccione un tipo de campo si va a crear un campo.

   ADVERTENCIA: el tipo de campo no se puede cambiar una vez guardado el campo personalizado.

   Las siguientes reglas se aplican a los campos personalizados, que pueden ser diferentes de las aplicadas a los campos predeterminados del mismo tipo:

Tipo de campo	Longitud máxima	Notas
Casilla de verificación	N/D	**NOTA:** Los usuarios no están obligados a seleccionar un campo de tipo Casilla de control marcado como Obligatorio. Si desea que el campo de la casilla de verificación tenga un valor verdadero (es decir, si desea seleccionar la casilla de verificación), debe utilizar las reglas de validación de campos en el campo de la casilla de verificación. Para obtener más información consulte Acerca de la

Tipo de campo	Longitud máxima	Notas
		administración de campos (consulte Acerca de la gestión de campos en la página 1309).
Fecha	25	
Fecha/Hora	25	
Entero	10	El rango de números enteros comprendidos entre -2147483647 y 2147483647.
Lista de opciones de selección múltiple		No puede definir un valor predeterminado para una lista de opciones de selección múltiple.
Número	10	El rango de números comprendidos entre - 2147483648 y 2147483647.
Teléfono	35	
Lista de opciones	30	Se puede definir un máximo de 1000 valores para una lista de opciones. Sin embargo, solo 300 valores estarán disponibles en la interfaz de usuario. El conjunto total de valores de la lista de opciones recuperado en el momento de la ejecución se calcula según el número de valores de la lista de opciones multiplicados por el número de idiomas que están activos a nivel de compañía. Este número no debe ser superior a 10000. Por ejemplo, si hay 900 valores de lista y 12 idiomas activos, Oracle CRM On Demand no puede acceder a esta lista de opciones porque la lista combinada de valores recuperados es de 10800, lo que excede los 10000. Aunque la longitud máxima de los valores de lista de opciones es de 30, sólo se utilizan los primeros 28 caracteres para determinar si un valor introducido es un duplicado de un valor existente. **NOTA:** Al definir los valores de la lista de selección, el orden de la lista de selección es independiente para cada idioma. Es decir, al definir el orden de los valores de la lista de selección para un idioma, este orden no se duplicará de forma automática si traduce la lista de selección a otros idiomas. Si desea mantener el mismo orden de valores de lista de selección para todos los idiomas, debe establecer de forma manual el orden correcto para todas las traducciones.
Texto (completo)	255	Los campos de texto utilizan un campo de texto de una sola línea.

Tipo de campo	Longitud máxima	Notas
Texto (breve)	40	Los campos de texto utilizan un campo de texto de una sola línea. Sin embargo, los distintos campos tienen longitudes diferentes.
Texto (Corto-Enmascarable)	40	Los campos enmascarables le permiten ocultar a algunos usuarios algunos de los datos de ciertos tipos de registro. Por ejemplo, si un campo enmascarable contiene el valor 4558785236, los usuarios verán XXXX5236. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos enmascarables (en la página 65).
Enlace web	N/D	Los campos personalizados Enlace web le permiten crear hipervínculos contextuales en los diseños. El campo Texto para mostrar puede contener hasta 250 caracteres. El campo URL puede contener hasta 8000 caracteres. Los exploradores tienen longitudes de URL máximas distintas. Si especifica una URL demasiado larga, puede que no funcione del modo esperado. La longitud de la URL cambia si utiliza la sustitución de parámetros. El total combinado de los enlaces web y campos concatenados que cree varía según el tipo de registro, pero para algunos tipos de registro, el total combinado es de 100 enlaces web y campos concatenados. Para obtener más información sobre los campos de Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de los campos personalizados (consulte About Custom Fields en la página 1316). Para obtener más información, consulte Configuración de enlaces web (consulte Configurar enlaces Web en la página 1344).
Campo concatenado	N/D	Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. El total combinado de los enlaces web y campos concatenados que cree varía según el tipo de registro, pero para algunos tipos de registro, el total combinado es de 100 enlaces web y campos concatenados. Para obtener más información sobre los campos de Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de los campos personalizados (consulte About Custom Fields en la página 1316). Puede configurar campos concatenados para la mayoría de los tipos de registro. Para obtener más información, consulte Configuración de campos concatenados (consulte Setting Up Concatenated Fields en la página 1358).

8 (Opcional) Para indicar que un nombre de campo tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

9 Haga clic en Guardar.

10 En la sección Propiedades adicionales, complete los campos siguientes, si es necesario:

Campo	Comentarios
Obligatorio	Active esta casilla de verificación para hacer que el campo sea obligatorio al crear o actualizar registros. Por ejemplo, puede exigir que todos los usuarios rellenen el campo Cuenta cuando agreguen nuevos contactos. **NOTA:** Los usuarios no están obligados a seleccionar un campo de tipo Casilla de control marcado como Obligatorio. Si desea que el campo de la casilla de verificación tenga un valor verdadero (es decir, si desea seleccionar la casilla de verificación), debe utilizar las reglas de validación de campos en el campo de la casilla de verificación. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte Acerca de la gestión de campos en la página 1309).
Obligatorio condicionalmente	Si desea que el campo sea obligatorio solo cuando se cumpla una condición definida, introduzca una expresión para la condición directamente o haga clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder. **NOTA:** En la gestión de campos, un campo se puede configurar como obligatorio o como obligatorio condicionalmente, pero no de ambas formas. Por lo tanto, si la casilla de verificación Obligatorio está activada, no podrá introducir una expresión en el campo Obligatorio condicionalmente. Se aplican algunas limitaciones a la funcionalidad Expression Builder que puede utilizar en determinadas condiciones para campos obligatorios condicionalmente. Para obtener más información acerca de los campos obligatorios condicionalmente y las limitaciones que se aplican a la funcionalidad Expression Builder, consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente (en la página 1325).
Valor predeterminado	Introduzca un valor o una expresión directamente o haga clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder. Puede agregar expresiones complejas solo si su rol dispone del privilegio Gestión de campos avanzada. Este campo puede contener una expresión con un máximo de 1024 caracteres. Si crea una expresión para establecer un valor predeterminado, el resultado de la expresión no debe superar el número máximo de caracteres permitidos en el campo. Además, cualquier cadena o literal numérico transferido a una función en Expression Builder no debe superar los 75 caracteres. Si introduce el valor predeterminado directamente en este campo, el número de caracteres del valor predeterminado no debe superar el número máximo de caracteres permitido para el tipo de campo. Para los campos de tipo de número, el valor debe estar dentro del rango de valores del campo. Para obtener más información sobre el establecimiento de valores predeterminados, consulte Acerca de la gestión de campos (en la página

Campo	Comentarios
	1309). Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar con expresiones, consulte Expression Builder (en la página 2064). **NOTA:** Si se asigna un valor predeterminado a un campo enmascarable, se muestra el valor predeterminado completo en el campo al crear un nuevo registro, incluso si el rol de usuario no incluye el privilegio Ver datos enmascarados.
Sólo lectura	Active esta casilla de verificación para que el campo sea de sólo lectura.
Copia habilitada	Seleccione esta casilla de verificación para permitir que pueda copiarse este campo cuando se copie el tipo de registro utilizando el botón Copiar registro en la página de detalles de registro.
Optimizado	Esta casilla de verificación se activa de forma automática al seleccionar un tipo de campo para el que están disponibles los campos optimizados para ese tipo de registro. El número restante de campos optimizados disponibles aparece a la derecha de la casilla de verificación Optimizado. Debe seleccionar la casilla de verificación Optimizado si necesita la versión optimizada del campo. **NOTA:** cuando la casilla de verificación Optimizado se selecciona para un campo y se guarda, no puede desactivarla en la página Editar. Sin embargo, puede cambiar el nombre del campo si desea rediseñarlo.
Descripción	Introduzca información adicional sobre el campo.
Registrar predeterminado	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada. Active esta casilla de verificación si necesita que el campo no se rellene automáticamente con el valor predeterminado cuando se cree un nuevo registro. El valor predeterminado especificado se utiliza únicamente cuando se guarda el registro sin que el usuario o las herramientas de integración proporcionen un valor. **NOTA:** no puede seleccionar Registrar predeterminado para un campo de casilla de verificación.
Validación de campos	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada. Introduzca una expresión directamente o haga clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres. Para obtener más información sobre la validación de campos, consulte Acerca de la administración de campos (consulte Acerca de la gestión de campos en la página 1309) y, para obtener información sobre la sintaxis que puede usar para expresiones, consulte Expression Builder (en la página 2064).

Campo	Comentarios
Mensaje de error de validación de campo	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada. Especifique un mensaje de error personalizado que se mostrará además del mensaje estándar si falla la validación del campo. El mensaje puede solo contener letras, números, espacios, comas, puntos y guiones. A continuación se indica cómo se muestran los mensajes de error, en función de que se haya especificado un mensaje de error personalizado: Si se establece la validación de campos y no se especifica ningún mensaje personalizado: el valor introducido para '[*Field*]' no cumple con las reglas de validación establecidas por el administrador de la compañía. La condición de validación es '[*Rule*]' (*código de error*). Si se establece la validación de campos y se especifica un mensaje personalizado: [*Custom Error Message*] (*código de error*).

Formato de visualización de pistas	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada.
	
	Seleccione HTML o Texto sin formato en la lista desplegable para seleccionar el formato en el que se muestra la ayuda flotante. El valor predeterminado para este campo es Texto sin formato.
	
	Al utilizar sugerencias con formato HTML, se mejora el rendimiento si evita el uso de HTML complejo y se reduce el número de imágenes mostradas en la ayuda flotante. No se admiten controles interactivos como, por ejemplo, hiperenlaces. También se recomienda que utilice relleno al utilizar sugerencias con formato HTML, de modo que el texto de la ayuda flotante sea más fácil de leer. Cuando utiliza la etiqueta HTML <DIV>, se recomienda que fije un borde para asegurarse de que el contenido de la etiqueta <DIV> se incluye dentro del cuadro de ayuda de burbuja. Por ejemplo:
	
	`<div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;">`
	
	`Mensaje de ayuda flotante con relleno y un fondo rojo.`
	
	`</div>`
	
	NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Campo	Comentarios
Texto de pista	Este campo se muestra únicamente si su rol de usuario incluye el privilegio Administración de campos avanzada. Introduzca información sobre la funcionalidad del campo. Esta información se mostrará como ayuda dinámica cuando el usuario pase el puntero sobre el campo. Este campo de texto tiene un máximo de 1500 caracteres. **NOTA:** se recomienda que utilice las sugerencias con moderación y que el texto de la ayuda flotante sea informativo y conciso.

11 A continuación, haga clic en Guardar.

Los nuevos campos agregados aparecerán automáticamente en texto azul y entre corchetes en los otros idiomas activados (independientemente de que active o no la casilla de verificación Marcar para traducción).

12 Para introducir manualmente el equivalente traducido del nuevo nombre, mensaje de error de validación de campo, descripción o texto de ayuda flotante, haga lo siguiente:

a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

b Haga clic en el enlace Editar en el campo cuyo nombre, mensaje de error de validación de campo, descripción o texto de ayuda dinámica desea traducir.

c Escriba la traducción en el campo Nombre visible, Mensaje de error de validación del campo, Descripción o Texto de ayuda dinámica y haga clic en Guardar.

Si ha traducido el nombre del campo, la traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre visible.

d Repita los pasos a-c para cada idioma cuya traducción desea introducir.

e Para continuar trabajando en la página Campos del *tipo de registro* después de introducir las traducciones, en la lista desplegable Idioma, seleccione el idioma predeterminado para su compañía.

NOTA: Para que los campos personalizados se muestren en Analytics si el idioma del usuario de Oracle CRM On Demand es distinto del idioma de creación del campo personalizado, se deberá traducir el campo personalizado al idioma correspondiente. Por ejemplo, si se crea en inglés un campo personalizado, un usuario de idioma alemán no verá este campo en Analytics a menos que se traduzca el campo a alemán.

La selección de Marcar para traducción sobrescribe tanto el nombre mostrado como el mensaje de error de validación de campo en los demás idiomas.

13 Si ha creado una lista de opciones o una lista de opciones de selección múltiple:

a Haga clic en el enlace Editar lista de opciones del campo personalizado.

b En el cuadro Valores de lista de opciones, escriba cada valor en una línea diferente.

c Guarde el registro.

d (Opcional) Si la compañía utiliza grupos de valores de lista de opciones, mapee los valores de lista de opciones a los grupos de valores de lista de opciones. Para obtener más información, consulte Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369).

NOTA: ahora debe mostrar los campos personalizados que ha creado para que aparezcan en los formularios de edición, detalles y creación. Los campos personalizados *no* aparecen de manera predeterminada. Para mostrar el campo personalizado, cree nuevos diseños de página si es necesario y asegúrese de que estos diseños se asignan a cada rol que requiera ver el campo.

Acerca de los campos personalizados de información relacionada

Al utilizar los campos combinados, Oracle CRM On Demand permite mostrar información de un registro relacionado de un tipo de registro indicado en la página de detalles o listas de información relacionada de registros de un tipo de registro secundario. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo en otro tipo de registro. Por ejemplo, el objeto personalizado 04 se puede enlazar al tipo de registro de contacto, y un número de campos combinados en el tipo de registro de objeto personalizado 04 permite mostrar información de registros de contactos en la página de detalles para los registros de objeto personalizado 04. Puede mostrar el nombre, los apellidos y la dirección de correo electrónico del contacto, así como otros campos del registro de contacto en la página de detalles de un registro de objeto personalizado 04 enlazado. De la misma forma, puede mostrar los campos del registro de contactos en las listas de registros de objeto personalizado 04 que estén enlazados a otro tipo de registro.

Sin embargo, puede necesitar mostrar los valores de un campo en un tipo de registro relacionado para el que no está disponible un campo combinado. Por ejemplo, es posible que desee mostrar el número de teléfono del asistente del contacto relacionado en la página de detalles del registro de objeto personalizado 04, pero un campo combinado no está disponible para el campo Teléfono del asistente en el tipo de registro de contactos. También es posible que desee mostrar los valores de un campo personalizado en el tipo de registro de contactos en la lista de los registros de objeto personalizado 04 que aparece en la página de detalles para otro tipo de registro enlazado, como el tipo de registro de objeto personalizado 05. Para los tipos de registro Objeto personalizado y otros tipos de registro determinados, puede crear campos personalizados de información relacionada que permiten mostrar información de campos para los que no están disponibles los campos combinados. Para obtener más información sobre la creación de campos personalizados de información relacionada, consulte Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337).

NOTA: Puede crear campos personalizados de información relacionada para todos los tipos de campos, excepto los campos de enlace web, concatenados, enmascarables y de listas de multiselección. No puede utilizar un campo de información relacionada personalizada en la elaboración de informes de Oracle CRM On Demand porque estos campos no están mapeados en Analytics. En su lugar, debe utilizar el campo fuente original, que está disponible en Analytics.

Acerca de la actualización de valores en campos personalizados de información relacionada

Las siguientes consideraciones se aplican a la actualización de valores en campos personalizados de información relacionada:

- Al guardar un nuevo campo de información relacionada personalizada, Oracle CRM On Demand automáticamente envía una solicitud para inicializar el nuevo campo. El proceso de inicialización rellena el campo de información relacionada personalizada de los registros con el valor del campo correspondiente de los registros del tipo de registro relacionado.
- Después del inicio de un campo personalizado de información relacionada en un registro, el valor del campo se actualiza automáticamente cada vez que el valor se actualiza en el campo correspondiente en el registro relacionado.
- El valor de un campo personalizado de información relacionada no se puede actualizar directamente a través de un canal.

Ejemplo del uso de campos personalizados de información relacionada

Su compañía posee y gestiona centros de conferencias y proporciona instalaciones para conferencias a otras compañías, clientes gubernamentales, etcétera. Utilice un tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre eventos y otro tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre las salas que se utilizan para cada evento. Cada sala se utiliza para muchos eventos y cada evento puede utilizar un número de salas, de modo que necesita una relación de muchos a muchos entre los tipos de registro. Para crear la relación de muchos a muchos en Oracle CRM On Demand, puede utilizar un tercer tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección para realizar el seguimiento de la información sobre cada reserva de sala o sesión. A continuación, cree una relación de uno a muchos entre las salas y las sesiones, y una relación de uno a muchos entre los eventos y las sesiones, lo que

da lugar a una relación de muchos a muchos entre las salas y los eventos. Para obtener más información sobre la configuración de las relaciones de muchos a muchos entre objetos personalizados, consulte Acerca de relaciones de muchos a muchos para los objetos personalizados (consulte Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados en la página 1481).

En el tipo de registro de sala, tiene dos campos personalizados: Tipo de sala y Capacidad de la sala. Ahora desea mostrar la información de los campos de Tipo de sala y Capacidad de la sala en la sección de información relacionada Sesiones en la página de detalles del evento para ciertos roles de usuario. Esta configuración permite a los usuarios que visualizan una página de detalles de eventos ver el tipo y la capacidad de las salas asignadas al evento.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar los tipos de registro de evento y sesión en este ejemplo.

Para configurar los tipos de registro de evento y sesión

1. En las páginas Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de sesión, cree dos campos personalizados de información relacionada para mostrar los valores de los campos Tipo de sala y Capacidad de la sala, que se encuentran en el tipo de registro de sala.

   Puede nombrar a los nuevos campos en el tipo de registro de sesión de la misma forma que los campos en el tipo de registro de sala, o puede normarlos de forma distinta. Para obtener más información sobre la creación de campos personalizados, consulte Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337).
2. Consulte la página Cola de inicialización de campos relacionados para confirmar que la solicitud de inicialización para el campo se realiza correctamente.

   Para obtener más información, consulte Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337).
3. En las páginas Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de evento, cree o edite un diseño de información relacionada para el tipo de registro de sesión y mueva los campos personalizados que ha creado para el tipo de registro de sesión desde la sección Campos disponibles hasta la sección Campos seleccionados en el asistente de diseño de información relacionada.

   Para obtener más información sobre la configuración de los diseños de información relacionada, consulte Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370).
4. En las páginas Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de evento, cree o edite un diseño para la página de detalles de eventos y asigne el diseño de información relacionada que ha configurado para el tipo de registro de sesión.

   Para obtener más información sobre la configuración de diseños de páginas, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificación de diseños de páginas dinámicas (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431).
5. Asigne el diseño de página de detalles de eventos que haya establecido para el tipo de registro de evento para cada rol de usuario relevante.

   Para obtener más información sobre la configuración de roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).
6. Si los roles no están todavía asignados a los usuarios, asigne los roles a los usuarios adecuados.

   Para obtener más información sobre la configuración de registros de usuarios, consulte Configuración de usuarios (en la página 1486).

Creación de campos personalizados de información relacionada

Un *campo personalizado de información relacionada* es un campo en un tipo de registro determinado que se puede utilizar para mostrar los valores de un campo en un tipo de registro relacionado. Puede agregar los campos personalizados de información relacionada que cree a los diseños de páginas y a los diseños de

información relacionada. Para ver un ejemplo de cómo utilizar campos personalizados de información relacionada, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 1336).

Puede personalizar campos de información relacionada para los siguientes tipos de registros:

- Cuenta
- Contacto de la cuenta
- Actividad
- Campaña
- Reclamación
- Contacto
- Cartera de contactos
- Objetos personalizados
- Evento
- Contacto de unidad familiar
- Propiedad del seguro
- Invitado
- Parte implicada
- Oportunidad potencial
- Objetivo
- Oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Socio
- Póliza
- Titular de la póliza
- Solicitud de servicio
- Solución
- Usuario

Para los campos personalizados de información relacionada, configure solo los siguientes campos en la página Edición de campo: Nombre visible, Información relacionada, Tipo de campo, Tipo de registro relacionado, Texto de ayuda dinámica y Campo relacionado. El resto de campos en la página Edición de campo pasan a ser de solo lectura una vez que seleccione la casilla de verificación Activar información relacionada.

NOTA: Opcionalmente puede configurar un campo personalizado del tipo de campo de la lista de selección para que actúe como un campo de información relacionada. También puede configurarlo para que adquiera su lista de valores de otro campo de lista de selección, pero no puede configurarlo para que haga ambas cosas. Para obtener información sobre cómo configurar un campo de lista de selección para compartir valores con otro campo de lista de selección, consulte Creación de campos personalizados de listas de selección con valores compartidos (consulte Creación de campos personalizados de las listas de selección con valores compartidos en la página 1340).

Si cambia un campo personalizado existente para convertirlo en un campo de información relacionada, ocurrirá lo siguiente en todos los registros que contengan el campo de información relacionada:

- Si el registro se asocia a uno del tipo de registro relacionado, el campo se rellenará con el valor del campo que usted configure como el campo relacionado. Si el campo del registro ya contiene un valor, este se sobrescribirá.
- Si el registro no se asocia a un registro del tipo de registro relacionado, el valor en el campo se borrará.

Si cambia un campo personalizado de información relacionada que ya exista para que deje de ser un campo de información relacionada, el valor existente del campo no se cambiará en ningún registro que contenga dicho campo. El campo se puede editar.

El procedimiento siguiente describe cómo crear un nuevo campo personalizado de información relacionada.

Antes de comenzar:

- Determine el tipo de campo del campo en el tipo de registro relacionado cuyos valores desea mostrar en el campo personalizado de información relacionada que está creando.
- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear un nuevo campo personalizado de información relacionada

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace para el tipo de registro en el que desea configurar el campo personalizado de información relacionada.

   Por ejemplo, si desea crear un campo personalizado de información relacionada en el tipo de registro de objeto personalizado 04 para mostrar los valores de un campo en el tipo de registro de contacto, haga clic en Objeto personalizado 04.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Campo nuevo.
6. En la página Edición de campo del *tipo de registro*, realice lo siguiente:
   a. En el campo Nombre visible, introduzca el nombre del campo nuevo.

      Quizá desee nombrar al campo personalizado de información relacionada de la misma forma que el campo en el tipo de registro relacionado. No obstante, puede nombrar a los campos de diferente forma.
   b. En el campo Tipo de campo, seleccione el tipo de campo que desea crear.

      Por ejemplo, si desea que el nuevo campo muestre los valores de un campo de número del tipo de registro relacionado, seleccione Número.

      NOTA: Puede crear campos personalizados de información relacionada para todos los tipos de campos, excepto los campos de enlace web, concatenados, enmascarables y de listas de multiselección.
   c. Seleccione la casilla de verificación Activar información relacionada.
   d. En el campo Tipo de registro relacionado, seleccione el tipo de registro relacionado.

      Por ejemplo, si está creando un campo personalizado de información relacionada en el tipo de registro de objeto personalizado 04 para mostrar los valores de un campo en el tipo de registro de contacto, seleccione Contacto.

      NOTA: después de seleccionar el tipo de campo y el tipo de registro relacionado, todos los campos del tipo de campo seleccionado en el tipo de registro relacionado seleccionado están disponibles para su selección en el campo denominado Campo relacionado.
   e. En el campo denominado Campo relacionado, seleccione el nombre del campo cuya información desea que muestre el nuevo campo personalizado.
   f. Guarde el nuevo campo.
7. (Opcional) Proporcione una traducción del nombre del campo nuevo de la siguiente forma:
   a. En la página Campos del *tipo de registro*, en la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
   b. Haga clic en el enlace Editar para el campo cuyo nombre desea traducir.
   c. Introduzca la traducción en el campo Nombre visible y haga clic en Guardar.

      La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

      NOTA: También puede introducir traducciones de la ayuda flotante y descripción del campo.
   d. Repita los pasos a-c para cada idioma cuya traducción desea introducir.

e Para continuar trabajando en la página Campos del *tipo de registro* después de introducir las traducciones, en la lista desplegable Idioma, seleccione el idioma predeterminado para su compañía.

Al guardar un nuevo campo de información relacionada personalizada, Oracle CRM On Demand automáticamente envía una solicitud para inicializar el nuevo campo. El proceso de inicialización rellena el campo de información relacionada personalizada de los registros con el valor del campo correspondiente de los registros del tipo de registro relacionado. Puede ver el estado de la solicitud de inicialización de la página Cola de inicialización de campos relacionados, tal como se describe en el procedimiento siguiente.

NOTA: Oracle CRM On Demand no envía correos electrónicos para confirmar la finalización del proceso de inicialización.

Para ver el estado de una solicitud de inicialización

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en Cola de inicialización de campos relacionados.

   La página Cola de inicialización de campos relacionados aparece con información sobre el proceso de inicialización.

Puede agregar el nuevo campo a los diseños de página para el tipo de registro en el que ha creado el campo y a los diseños de información relacionada del tipo de registro para otros tipos de registro. Por ejemplo, si crea un campo personalizado de información relacionada en el tipo de registro de objeto personalizado 04 que muestra los valores de un campo en el tipo de registro de contacto, puede agregar el campo personalizado de información relacionada a los diseños de página para el tipo de registro de objeto personalizado 04 y a los diseños de información relacionada que se utilizan para mostrar registros de objeto personalizado 04 en las páginas de detalles para otros tipos de registro, como el tipo de registro de cuenta u otros tipos de registro de objeto personalizado. Para ver un ejemplo de cómo utilizar campos relacionados personalizados en diseños de información relacionada, consulte Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 1336).

Creación de campos personalizados de las listas de selección con valores compartidos

En algunos tipos de registro, puede crear un campo personalizado de listas de selección que obtiene su lista de valores de otro campo de lista de selección, en el mismo tipo de registro o en otro distinto. El campo del que se obtienen los valores se denomina campo de origen, y el que comparte los valores del campo de origen se denomina campo de destino. Puede configurar varios campos personalizados de listas de selección en los tipos de registro compatibles con el uso compartido de los valores de lista de selección.

Al configurar un campo de destino por primera vez, la lista de valores del campo se sincroniza de forma automática con la lista de valores del campo de origen. A partir de ese momento, cualquier cambio realizado en la lista de valores del campo de origen se aplicará también a la lista de valores del campo de destino. Por ejemplo, si en cualquier momento aplica un nuevo valor a la lista de valores del campo de origen, dicho valor se podrá seleccionar tanto en el campo de origen como en el de destino. No se puede actualizar la lista de valores en el campo de destino a través de ningún canal.

Al configurar un campo de las listas de selección como campo de destino, tenga en cuenta lo siguiente:

- No puede utilizar un campo de destino como el campo de origen de otro campo de lista de selección.
- Puede seleccionar cualquier campo de lista de selección de cualquier tipo de registro para utilizarlo como campo de origen, siempre y cuando ambos cumplan lo siguiente:
  - Los campos del tipo de registro de origen se pueden configurar a través de las páginas Personalización de aplicaciones en Oracle CRM On Demand.
  - El campo que desea usar como campo de origen no está configurado como campo de destino.
- Puede utilizar un campo de lista de selección como campo de origen de varios campos de destino.

- Si cambia un campo personalizado de lista de selección que ya existe y que contenía su propia lista de valores y, a continuación, configura ese campo para que obtenga sus valores de otra lista de selección, se eliminarán los valores configurados originalmente para dicho campo personalizado de lista de selección. Sin embargo, los registros que hacen referencia a los valores eliminados no se actualizan automáticamente. En estos casos, los registros muestran el código independiente del idioma (LIC) del valor de la lista de selección eliminado. Se recomienda que busque todos los registros que hagan referencia a los valores eliminados y los actualice según sea necesario para mostrar valores válidos (o ningún valor).
- Si cambia la configuración de un campo de destino existente para que deje de obtener su lista de valores de otro campo de lista de selección y guarda los cambios, al principio la lista de valores del campo personalizado de lista de selección seguirá teniendo los valores activos del campo que hasta ahora utilizaba como campo de origen. Sin embargo, la lista de valores del campo personalizado de lista de selección se podrá editar y podrá agregar nuevos valores y desactivar otros. Los cambios posteriores realizados a la lista de valores del campo que anteriormente se utilizaba como origen ya no se sincronizarán con los valores del campo personalizado de lista de selección.

Los tipos de registro que se muestran a continuación permiten compartir los valores de lista de selección:

- Cuenta
- Contacto de la cuenta
- Equipo de la cuenta
- Actividad
- Campaña
- Reclamación
- Contacto
- Cartera de contactos
- Equipo de contacto
- Objetos personalizados
- Evento
- Contacto de unidad familiar
- Propiedad del seguro
- Invitado
- Parte implicada
- Oportunidad potencial
- Equipo de la oportunidad potencial
- Objetivo
- Oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Equipo de la oportunidad
- Socio
- Póliza
- Titular de la póliza
- Solicitud de servicio
- Equipo de solicitud de servicio
- Solución
- Usuario

NOTA: Opcionalmente puede configurar un campo personalizado del tipo de campo de la lista de selección para que actúe como un campo de información relacionada. También puede configurarlo para que adquiera su lista de valores de otro campo de lista de selección, pero no puede configurarlo para que haga ambas cosas. Para

obtener más información sobre la creación de campos personalizados de información relacionada, consulte Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337).

El procedimiento siguiente describe cómo crear un campo personalizado de lista de selección que obtenga sus valores de otro campo de lista de selección.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear un campo personalizado de lista de selección que obtenga sus valores de otro campo de lista de selección

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace para acceder al tipo de registro en el que desea configurar el campo personalizado de lista de selección que obtendrá sus valores de otro campo.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Campo nuevo.
6. En la página Edición de campo del *tipo de registro*, realice lo siguiente:
   a. En el campo Nombre visible, introduzca el nombre del campo nuevo.
   b. En el campo Tipo de campo, seleccione Lista de selección.
   c. Seleccione la casilla de verificación Activar valores compartidos de lista de selección.
   d. En el campo Tipo de registro compartido, seleccione el tipo de registro que contiene el campo de origen.
   e. En el campo llamado Campo compartido, seleccione el nombre del campo de origen.
   f. Complete los campos que quedan en la página Edición de campo del *tipo de registro*, según sea necesario.
   g. Guarde el nuevo campo personalizado de lista de selección.
7. (Opcional) Proporcione una traducción del nombre del campo nuevo de la siguiente forma:
   a. En la página Campos del *tipo de registro*, en la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
   b. Haga clic en el enlace Editar para el campo cuyo nombre desea traducir.
   c. Introduzca la traducción en el campo Nombre visible y haga clic en Guardar.

      La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

      NOTA: También puede introducir traducciones de la ayuda flotante y descripción del campo.
   d. Repita los pasos a-c para cada idioma cuya traducción desea introducir.
   e. Para continuar trabajando en la página Campos del *tipo de registro* después de introducir las traducciones, en la lista desplegable Idioma, seleccione el idioma predeterminado para su compañía.

Administración de la configuración de activación de copia

La mayoría de los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen la función de copia, es decir, los usuarios pueden copiar el registro que están utilizando en ese momento.

NOTA: cuando se utiliza el botón Copiar registro, solamente se copia el registro fuente, no se copian los registros secundarios del ítem relacionado.

Cuando se utiliza la función de copia, se aplican las siguientes restricciones:

- Los enlaces web, campos concatenados, campos del sistema, campos de dirección, campos enmascarables y campos calculados y de referencia no se pueden copiar. La casilla de verificación Copia habilitada no está disponible para estos ítems.

- Los campos de sólo lectura no se pueden copiar. Estos son campos que se definieron como campos de sólo lectura en la configuración del campo o en el diseño de los campos.
- Los campos que no están disponibles en el diseño del formulario de un usuario no se pueden copiar.

Este tema describe cómo especificar los campos que puede copiar utilizando el botón Copiar en las páginas de detalles de registro en Oracle CRM On Demand.

Para especificar qué campos se pueden copiar utilizando el botón Copiar

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el tipo de registro para el cual desee habilitar la función de copia.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace de configuración del campo del tipo de registro.

   Se mostrará una lista de los campos correspondientes al campo de tipo de registro especificado.
5. Busque el campo que desee editar y haga clic en el enlace Editar.

   NOTA: si desea copiar asociaciones, seleccione la lista de opciones de asociaciones y no el ID de asociación. Todos los campos relacionados con esta asociación se copian automáticamente cuando la lista de opciones de asociación se define en Copia habilitada.
6. Seleccione la casilla de verificación Copia habilitada.
7. Haga clic en Guardar.

   Estos cambios surtirán efecto la siguiente vez que el usuario inicie sesión en Oracle CRM On Demand.

Configurar etiquetas de integración para campos personalizados

Las etiquetas de integración para campos personalizados son identificadores simbólicos independientes del idioma que se asignan a cada campo personalizado. Estas etiquetas son utilizadas por los parámetros de campo personalizado de Servicios Web (en la generación de archivos WSDL) y Vínculo Web. Las etiquetas permiten a los administradores establecer un nombre de integración significativo para cada campo personalizado. Ese nombre es utilizado por los componentes de integración, de forma que los nombres de etiqueta se pueden cambiar sin afectar a las integraciones existentes. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.

Expression Builder utiliza etiquetas de integración. Por lo tanto, también se utilizan al crear campos y reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre las reglas de flujo de trabajo, consulte Crear reglas de flujo de trabajo (consulte Creación de reglas de flujo de trabajo en la página 1653). Para obtener más información sobre la creación y edición de campos, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).

ADVERTENCIA: no cambie las etiquetas de integración una vez configuradas. De lo contrario, corre el riesgo de perder alguna de las tecnologías a las que hacen referencia dichas etiquetas.

Para establecer la etiqueta de integración para un campo personalizado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Gestionar etiquetas de campo.
6. En la página Gestionar etiquetas de campo, haga clic en el botón Avanzado.

7 Actualice la etiqueta de integración.

NOTA: los campos solo se muestran en la página Configuración avanzada cuando hay uno o más campos personalizados para el tipo de registro.

CONSEJO: para la etiqueta de integración, utilice un nombre corto y descriptivo que permita identificar fácilmente el campo personalizado. Esta etiqueta se utiliza en Servicios Web, Vínculos Web y otras tecnologías de integración (archivos WSDL en Servicios Web y parámetros de URL en Vínculos Web).

Configurar enlaces Web

Un *vínculo Web* es un campo personalizado que permite colocar un hipervínculo a un sitio Web externo o aplicación Web en un registro de Oracle CRM On Demand. Puede usar un campo personalizado de vínculo Web para proporcionar a los usuarios una manera cómoda de desplazarse a otra página Web, incluida otra página de Oracle CRM On Demand. Puede crear campos personalizados de vínculos Web para cualquier tipo de registro. Por ejemplo, puede definir un campo de vínculo Web para el tipo de registro de cuenta que actualiza los detalles de la cuenta con valores de otra aplicación. Al igual que con cualquier otro campo personalizado, debe agregar campos de vínculos Web a los diseños de páginas de registro para que los puedan ver los usuarios.

Puede configurar un vínculo Web para que simplemente abra otro sitio Web. También puede configurar el vínculo Web para que pase información específica del registro de Oracle CRM On Demand como un parámetro de la dirección URL. Por ejemplo, puede crear un campo de vínculo Web para pasar la información de dirección desde un registro de cuenta a un sitio Web que proporciona asignaciones específicas de direcciones. Cuando el usuario hace clic en el vínculo Web en el registro de cuenta, se abre una asignación de su ubicación de cuenta.

También puede configurar un enlace web para abrir un informe o un cuadro de mandos.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

Puede configurar el vínculo Web para que sólo aparezca en determinadas circunstancias. Por ejemplo, puede especificar las condiciones que se deben cumplir antes de que se muestre el vínculo Web y puede configurar el vínculo para que sólo aparezca en las páginas de detalles para evitar que los usuarios hagan clic en el vínculo en las páginas de edición.

NOTA: el contenido de los campos de enlaces Web no se puede transmitir a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

Antes de comenzar. Para configurar los campos de vínculos Web, debe estar familiarizado con la sintaxis de la dirección URL de destino. Para configurar un enlace web para abrir un informe o un cuadro de mandos, el informe o el cuadro de mandos se deben almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.

Para configurar el vínculo Web

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5 Si todavía no existe el campo de vínculo Web, cree un campo de vínculo Web personalizado como se describe en Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).
6 En la página Campos, haga clic en el enlace Editar vínculo Web del campo personalizado.
7 En la página Editar enlace web, complete las siguientes propiedades donde sea necesario:
   a **Nombre para mostrar.** Este campo es de sólo lectura.
   b **Tipo.** Seleccione una de las opciones siguientes:

- **URL.** Seleccione este valor si desea crear un enlace web a otra página web, incluida otra página de Oracle CRM On Demand.
- **Informe.** Seleccione este valor si desea crear un enlace web a un informe.
- **Cuadro de mandos.** Seleccione este valor si desea crear un enlace web a un cuadro de mandos.

c **Campos de usuario y del sistema.** Al crear un enlace web, este campo muestra automáticamente información que pertenece al usuario y a la compañía.

Para obtener más información, consulte Campos de usuario y sistema (consulte Campos de usuario y del sistema en la página 1353).

d Campos *Tipo de registro***.** Al crear un enlace web, este campo muestra automáticamente información que pertenece al tipo de registro.

NOTA: *Tipo de registro* hace referencia al tipo de registro para el que se está configurando el enlace web. Por ejemplo, si está editando un vínculo Web para un registro de contacto, este campo aparece en la lista Campos de contactos.

e **Funciones.** (Solo tipo de enlace web URL) Seleccione EncodeURL de la lista de opciones si la URL de Oracle CRM On Demand necesita una mayor codificación para mostrarlo correctamente.

f **Marcar para traducción.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que aparezca este enlace web en otros idiomas activados.

8 En la sección Propiedades de ventana, introduzca las siguientes propiedades:

a En Texto para mostrar, introduzca la etiqueta (nombre mostrado) del hipervínculo que los usuarios verán en el diseño.

Ejemplo: Pulse aquí para el símbolo ticker (subrayado).

También puede incluir parámetros sensibles al contexto en el campo Texto para mostrar situando el cursor en dicho campo y seleccionando la lista Campos de usuario y del sistema o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en el campo Texto para mostrar (designado por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual.

NOTA: si el texto para mostrar es demasiado largo para ajustarse al diseño, se truncará. Además, la información de todas las variables se agrega en tiempo de ejecución.

b Seleccione el comportamiento de Oracle CRM On Demand cuando un usuario haga clic en el hipervínculo:

- **Abrir en ventana actual**.Abre la página del hipervínculo en la ventana actual y sustituye la sesión actual de Oracle CRM On Demand.
- **Abrir ficha de Web personalizada**. Abre la página del hipervínculo en una ficha Web personalizada. Seleccione la ficha Web necesaria en la lista Ficha de Web personalizada objetivo.
- **Abrir en ventana nueva**.Abre la página del hipervínculo en una ventana nueva sin variar la ventana actual de Oracle CRM On Demand. Active la casilla de verificación Actualización de ventana principal si desea actualizar la ventana principal una vez que el usuario cierre la ventana nueva.

c En Opciones de visualización, seleccione Página Detalles, Página Editar o Ambos, en función de si desea que el vínculo Web aparezca sólo en las páginas de detalles, sólo en las páginas de edición o en ambas. Puede agregar enlaces web a una página de lista y a una sección de información relacionada. Para obtener más información, consulte Gestión de acceso a listas y orden de listas (consulte Gestionar acceso a listas y orden de listas en la página 1417) y Personalización de diseños de ítems relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370).

9 Rellene la información en Propiedades de vínculo:

a En Condición de enlace activo, introduzca una expresión para una condición que controle si el vínculo Web está activo en las páginas Detalle y Editar. Puede hacer clic en el icono fx junto al campo Condición de enlace activo para abrir la ventana Generador de expresiones en la que puede especificar una

expresión. Para obtener información sobre la sintaxis que puede usar en las expresiones, consulte Expression Builder (en la página 2064).

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo está activo si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre está activo. Si la introduce y no se cumple la condición, el vínculo Web todavía se muestra, pero no está activo.

b En Mostrar condición de vínculo, introduzca una expresión para una condición que controle si el vínculo Web es visible en las páginas Detalle y Editar.

Por ejemplo, si introduce una expresión como [Revenue] > 10000, el vínculo Web sólo se muestra si la condición, el valor Revenue es mayor de 10000, se cumple.

Si no introduce una expresión, el vínculo Web siempre se muestra.

Lo siguiente se aplica a las expresiones en los campos Mostrar condición de vínculo y Condición de enlace activo.

- **Nueva página.** Las expresiones visibles y activas no se evalúan para las páginas nuevas. Se definen de forma predeterminada en TRUE. La única manera de desactivar el vínculo es hacer la expresión explícitamente FALSE.
- **Página Editar**. Las expresiones visibles y activas se definen de forma predeterminada en TRUE. Sin embargo, puede utilizar el generador de expresiones para agregar una nueva expresión.

c (Solo tipos de enlace web Informe y Cuadro de mandos) En el campo Ruta, haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe o cuadro de mandos que necesita en Carpetas compartidas y, a continuación, haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente una vez que haya seleccionado el informe o cuadro de mandos.

d (Solo tipos de enlace web de informe) Si desea que se muestren todas las peticiones que estén configuradas para el análisis, de modo que los usuarios puedan filtrarlo, seleccione la casilla de verificación Mostrar peticiones de registro.

e (Solo tipos de enlace web Informe y Cuadro de mandos) Si desea especificar los filtros que se aplicarán al informe en tiempo de ejecución, especifique los filtros en el campo Parámetros. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados (en la página 1348).

f (Solo tipos de enlace web de informe) Especifique si los usuarios que vean el análisis incrustado pueden refrescar, imprimir o exportar el análisis:

- **Enlace Refrescar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Refrescar enlace estará disponible, y los usuarios podrán refrescar los datos del análisis.
- **Enlace Imprimir.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Imprimir enlace estará disponible, y los usuarios podrán imprimir el análisis.
- **Enlace Exportar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Exportar enlace estará disponible, y los usuarios podrán exportar el análisis.

g (Solo para el tipo de enlace web URL) Para URL, introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, www.oracle.com.

NOTA: también puede incluir parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista Campos de usuario y del sistema o Campos (tipo de registro). De esa forma se coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%) que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor.

Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo.

Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador

cuando hagan clic en el enlace web. Asegúrese de que la URL que especifique es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válido, aparece un mensaje de error en lugar del enlace.

NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.

h (Solo para el tipo de enlace web URL) Para Método de solicitud, seleccione el método con el que desea enviar su solicitud de enlace web:

- **GET.** Las solicitudes GET envían parámetros de cadena de consulta (pares de nombre y valor) en la URL de solicitud. Este es el valor predeterminado de los enlaces web existentes.
- **POST.** Las solicitudes POST envían parámetros de cadena de consulta (pares de nombre y valor) en el cuerpo del mensaje HTTP. Este es el valor predeterminado para los nuevos enlaces web.

10 En campos de usuario y del sistema, seleccione una opción en la lista Campos de usuario y sistema para agregar campos de parámetros al campo URL, Texto para mostrar o Parámetros en la posición actual del cursor.

Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista, se inserta %%%User id%%% en el campo URL, Texto para mostrar o Parámetros, en función de la posición del cursor. %%%User id%%% se sustituye en tiempo de ejecución por el ID del usuario que ha iniciado la sesión.Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%Hostname%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.

11 En campos de *tipo de registro* sitúe el cursor en el campo URL, Texto para mostrar o Parámetros, según dónde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista.

Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%Row id%%% en el campo URL, Texto para mostrar o Parámetros, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

NOTA: el marcador de posición del nombre de un tipo de registro se indica mediante las palabras *tipo de registro* en cursiva. Por ejemplo, *tipo de registro* hace referencia al tipo de registro donde agrega el campo personalizado de vínculo Web. Por ejemplo, si está editando un vínculo Web para un registro de contacto, este campo aparece en la lista Campos de contactos.

12 A continuación, haga clic en Guardar.

13 Agregue el campo de enlace Web al diseño de página de *tipo de registro*, como se describe en Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand

También puede incrustar informes del catálogo de Analytics en cualquiera de las siguientes ubicaciones:

- Applets web personalizados del tipo Informe, para la página Detalle y las páginas iniciales del tipo de registro. Consulte Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) y Creación de applets web de informes (en la página 1401).
- Applets web globales del tipo Informe, para Mi página inicial y la barra de acción. Consulte Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452) y Creación de applets web de informes (en la página 1401).
- Fichas web personalizadas del tipo de informe. Consulte Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 1443)
- Enlaces web personalizados del tipo de informe. Consulte Configurar enlaces web (en la página 1344)
- Mi página inicial y páginas iniciales de tipo de registro, mediante las funciones Informe personalizado de página inicial. Consulte Activación de informes personalizados en Mi página inicial (consulte Habilitar

informes personalizados en Mi página inicial en la página 1461) y Creación de informes personalizados de página inicial (consulte Crear informes personalizados de la página inicial en la página 1418).

También puede incrustar cuadros de mandos del catálogo de Analytics en cualquiera de las siguientes ubicaciones:

- Applets web personalizados del tipo Cuadro de mandos, para la página Detalle del tipo de registro y las páginas iniciales. Consulte Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) y Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 1403).
- Applets web globales del tipo Cuadro de mandos, para Mi página inicial y la barra de acción. Consulte Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452) y Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 1403).
- Fichas web personalizadas del tipo Cuadro de mandos. Consulte Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 1443)
- Enlaces web personalizados del tipo Cuadro de mandos. Consulte Configurar enlaces web (en la página 1344)

Para incrustar un informe o cuadro de mandos del catálogo de Analytics, el informe o el cuadro de mandos se debe almacenar en Carpetas compartidas, y debe tener acceso a la carpeta en la que esté el informe o cuadro de mandos.

NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.

Configuración de Activación del código personalizado

Si establece el campo Activación del código personalizado en el perfil de un usuario en Desactivado con indicador, todos los informes y cuadros de mandos incrustados en applets web personalizados no se ejecutarán para ese usuario.

Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados

También puede incrustar informes y cuadros de mandos en fichas web y applets web personalizados. También puede configurar campos de enlace web para abrir informes y cuadros de mandos.

Al crear un applet web personalizado, una ficha web o un enlace web del tipo Informe o Cuadro de mandos, puede especificar los filtros que se aplicarán en tiempo de ejecución. Para un cuadro de mandos, los filtros que especifique se aplican a todos los informes en el cuadro de mandos.

Cada una de las columnas que especifique en los filtros también debe tener un filtro configurado en el informe que desea incrustar, y si está incrustando un cuadro de mandos, la columna debe tener un filtro configurado en cada uno de los informes del cuadro de mandos. El filtro del informe se puede establecer como "se solicita" o configurarse con un operador y un valor. Si no se ha configurado un filtro para una columna en el informe, cualquier filtro que especifique para esa columna en el applet web, la ficha web o el enlace web no se aplicará cuando se ejecute el informe. Para obtener información sobre cómo agregar filtros a columnas de informes, consulte Adición de filtros a columnas en análisis (en la página 1062).

NOTA: Cuando cree un applet web personalizado, una ficha web o un enlace web del tipo Informe, también puede especificar que las solicitudes definidas para el informe incrustado deben mostrarse en tiempo de ejecución, seleccionando la casilla de verificación Mostrar peticiones de informe. Mostrar las solicitudes en tiempo de ejecución permite a los usuarios filtrar el informe. Sin embargo, la configuración de la casilla de verificación Mostrar peticiones de informe tiene prioridad sobre los filtros definidos en el campo Parámetros del informe o cuadro de mandos incrustado. Por tanto, si selecciona la casilla de verificación Mostrar peticiones de informe para un applet web personalizado, una ficha web o un enlace web, se ignorarán todos los filtros que se hayan definido en el campo Parámetros como se describe en este tema, incluso si no se han definido solicitudes para el informe incrustado.

Sintaxis para especificar filtros

Puede especificar los parámetros para filtros de las siguientes formas:

- Con los parámetros P*n*, lo que se conoce como sintaxis P*n*.
- Con grupos de valores op*n,* col*n* y val*n*, lo que se conoce como sintaxis op*n*.

No puede usar una combinación de los dos tipos de sintaxis.

Con la sintaxis P*n*, puede especificar un máximo de seis filtros. En el parámetro P0, se especifica el número de filtros que desea configurar. Los valores válidos para el parámetro P0 oscilan entre los enteros del 1 al 6. El parámetro P0 se puede usar solo una vez en la cadena de parámetros. Cada filtro utiliza tres parámetros para incluir el operador, la columna y el valor. El primer parámetro se especifica en los parámetros P1-P3. En P1 se debe especificar el operador, en P2 la columna y en P3 el valor. Especifique los siguientes filtros en conjuntos de tres parámetros, como P4-P6, P7-P9, P10-P12, P13-P15 y P16-P18. Debe utilizar el ampersand (&) para separar los parámetros. Cada parámetro se puede usar solo una vez en la cadena de parámetros.

Para un solo filtro, la sintaxis es la siguiente, si bien lo parámetros se pueden colocar en cualquier orden en la cadena de parámetros:

`P0=1&P1=`*`operator`*`&P2=`*`table.column`*`&P3=`*`value`*

Para especificar más filtros, puede agregar los parámetros P4-P6, P7-P9, y así sucesivamente, y aumentar el valor del parámetro P0 para que coincida con el número de filtros que agregue. Por tanto, para dos filtros, la sintaxis es la siguiente:

`P0=2&P1=`*`operator`*`&P2=`*`table.column`*`&P3=`*`value`*`&P4=`*`operator`*`&P5=`*`table.column`*`&P6=`*`value`*

Con la sintaxis op*n*, no existe límite en el número de filtros que puede especificar. En cada filtro se usa un grupo de tres parámetros: el parámetro op*n* especifica el operador, el parámetro col*n* especifica la columna y el parámetro val*n* especifica el valor. Debe utilizar el ampersand (&) para separar los parámetros. Debe numerar cada uno de los parámetros de un grupo de filtros con el mismo número, que debe ser un entero mayor que 0 (cero), así como numerar los grupos de parámetros en orden secuencial. Para un solo filtro, la sintaxis es la siguiente, si bien lo parámetros se pueden colocar en cualquier orden en la cadena de parámetros:

`op1=`*`operator`*`&col1=`*`table.column`*`&val1=`*`value`*

Del mismo modo, para dos filtros, la sintaxis es la siguiente:

`op1=`*`operator`*`&col1=`*`table.column`*`&val1=`*`value`*`&op2=`*`operator`*`&col2=`*`table.column`*`&val2=`*`value`*

NOTA: En el parámetro column, si un nombre de tabla o un nombre de columna contienen un espacio, debe incluir el nombre entre comillas dobles. Si un nombre de tabla o de columna no contiene un espacio, no es necesario que incluya el nombre entre comillas dobles, pero puede hacerlo si lo desea. Esto se aplica a ambos tipos de sintaxis.

Parámetro de página

Al incrustar un cuadro de mandos, también puede usar el parámetro Page para especificar qué página del cuadro de mandos se abre cuando se visualiza el cuadro de mandos. La sintaxis del parámetro Page es:

`Page=`*`page name`*

donde *page name* es el nombre de la página tal y como aparece en el cuadro de mandos. No incluya el nombre de la página entre comillas dobles, incluso aunque el nombre contenga uno o más espacios. Puede especificar el parámetro Page solo o con otros parámetros. Puede colocar el parámetro Page en cualquier ubicación en la cadena de parámetros, pero debe usar un ampersand (&) para separar el parámetro Page de cualquier otro parámetro que lo preceda o vaya después de él.

El parámetro Page no se valida cuando guarde los parámetros. Si no incluye el parámetro Page, o si lo incluye, pero deja el valor del mismo en blanco, la primera página del cuadro de mandos se abre cuando se presenta el

cuadro de mandos. Si especifica cualquier valor distinto del nombre válido de una página en el cuadro de mandos seleccionado, se muestra un error en tiempo de ejecución.

Acerca de los caracteres especiales en los parámetros

Si un nombre de tabla, un nombre de columna, un valor o un nombre de página de cuadro de mandos que especifique en el parámetro incluye cualquiera de los siguientes caracteres, se debe codificar el carácter, de la siguiente forma:

- % (signo de porcentaje). Se codifica como %25.
- & (ampersand). Se codifica como %26.
- [(corchete izquierdo). Se codifica como %5B.
-] (corchete derecho). Se codifica como %5D.
- + (signo más). Se codifica como %2B.

Si estos caracteres no se codifican, podría aparecer un error cuando intente guardar los parámetros, o bien los resultados podrían no ser correctos en tiempo de ejecución.

Validación de parámetros

Con la excepción del parámetro Page, los parámetros que especifique se validan al intentar guardar los cambios. Si se detectan errores, debe corregir los errores antes de guardar los cambios.

NOTA: En las versiones anteriores a la 40, los parámetros de filtro no se validaban antes de guardarse. Por tanto, un parámetro de filtro que se especificara para un informe o cuadro de mando incrustados en una versión anterior a la versión 40 podría contener un error. Si se ha detectado algún error en la sintaxis de un filtro al visualizar un informe o cuadro de mandos incrustados, se muestra un mensaje de error. Asimismo, si edita un applet web, una ficha web o un campo de enlace web existentes del tipo Informe o Cuadro de mandos, y si realiza un cambio en cualquier campo, al intentar guardar los cambios, se validan todos los campos, incluido el campo Parámetros. Si se detectan errores, deberá corregirlos.

En las siguientes secciones se describen los parámetros que constituyen un filtro.

Operador

En la siguiente tabla se enumeran los operadores que puede utilizar en un filtro.

Operador	Descripción
eq	Igual a o dentro de
neq	No es igual a o no está dentro de
lt	Menor que
gt	Mayor que
ge	Mayor que o igual a
le	Menor que o igual a
bwith	Empieza por
ewith	Finaliza con

Operador	Descripción

cany	Contiene cualquiera. El parámetro value puede tener varios valores, separados por un signo más (+). Si usa la sintaxis P*n*, debe especificar el número de valores al principio de la lista de valores. Si usa la sintaxis op*n*, no especifique el número de valores ya que, de lo contrario, Oracle CRM On Demand asumirá que el número especificado es otro valor.
	Por ejemplo, para encontrar las regiones de cuenta Este, Oeste y Central (es decir, tres regiones):
	`P0=1&P1=cany&P2="Account"."Account Region"&P3=3+East+West+Central`
	o:
	`op1=cany&col1="Account"."Account Region"&val1=East+West+Central`

call	Contiene todo. El parámetro value puede tener varios valores, separados por un signo más (+). Si usa la sintaxis P*n*, debe especificar el número de valores al principio de la lista de valores. Si usa la sintaxis op*n*, no especifique el número de valores ya que, de lo contrario, Oracle CRM On Demand asumirá que el número especificado es otro valor.

like	Igual. El parámetro value debe contener algún valor. La cadena value debe finalizar con un comodín % (signo de porcentaje); de lo contrario, el operador like solo devolverá coincidencias exactas para la cadena. El signo de porcentaje se debe codificar como %25.
	Por ejemplo, para buscar los nombres de las cuentas similares a Acme:
	`P0=1&P1=like&P2="Account"."Account Name"&P3=Acme%25`
	o:
	`op1=like&col1="Account"."Account Name"&val1=Acme%25`

top	*n* mejores ítems. Por ejemplo, para buscar los 6 mejores ingresos por ventas:
	`P0=1&P1=top&P2="Account"."Account Revenue"&P3=6`
	o:
	`op1=top&col1="Account"."Account Revenue"&val1=6`

Operador	Descripción

bottom	*n* peores ítems. Por ejemplo, para buscar los 4 peores ingresos por ventas:
	`P0=1&P1=bottom&P2="Account"."Account Revenue"&P3=4`
	o:
	`op1=bottom&col1="Account"."Account Revenue"&val1=4`

bet	Entre. El parámetro value debe tener dos valores, separados por un signo más (+). Si usa la sintaxis P*n*, debe especificar el número de valores (2) al principio de la lista de valores. Si usa la sintaxis op*n*, no especifique el número de valores ya que, de lo contrario, Oracle CRM On Demand asumirá que el número especificado es otro valor. Por ejemplo, para filtrar los ingresos de una cuenta entre 100.000 y 500.000: `P0=1&P1=bet&P2="Account"."Account Revenue"&P3=2+100000+500000` o: op1=bet&col1="Account"."Account Revenue"&val1=100000+500000
null	Es nulo. El parámetro value debe ser 0 (cero) y no se puede omitir.
nnull	No es nulo. El parámetro value debe ser 0 (cero) y no se puede omitir.

Columna

Al especificar la columna, tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Debe especificar tanto el nombre de la tabla como el de columna, separados por un punto (.).
- Si un nombre de tabla o un nombre de columna contienen un espacio, debe incluir el nombre entre comillas dobles. Si un nombre de tabla o de columna no contiene un espacio, no es necesario que incluya el nombre entre comillas dobles, pero puede hacerlo si lo desea. Esto se aplica a ambos tipos de sintaxis. Por ejemplo, todo lo que se indica a continuación es válido:

  `"Account"."Account Name"`

  `"Service Request".Area`

  `Account."Account Name"`
- Debe utilizar los nombres de columnas originales y no los nombres visibles.

Valor

Cuando especifique el valor para un filtro, tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede especificar un valor directamente, o bien un campo como un parámetro.
- Si usa la sintaxis op*n* y especifica directamente un valor que contenga un espacio, el valor debe ir entre comillas dobles. Si se especifica más de un valor, y si alguno de los valores contiene un espacio, cada uno de los valores especificados debe ir entre comillas dobles, por ejemplo:

  ```
  val1="New York"+"Alabama"+"California"
  ```

  Si usa la sintaxis P*n*, no necesita incluir un valor que contenga un espacio entre comillas dobles.
- Para incluir un campo de usuario o del sistema en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista Campos de usuario y sistema.

  Para obtener información sobre los campos de usuario y del sistema que puede utilizar en los parámetros, consulte Campos de usuario y sistema (consulte Campos de usuario y del sistema en la página 1353).
- (Applets web solo para las páginas Detalle de tipo de registro y enlaces web) Para incluir un campo del tipo de registro en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición en la que desea agregar el campo y, a continuación, seleccione el campo en la lista Campos del *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro para el que se va a crear el applet.

  Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila en la lista Campos de *tipo de registro*, se inserta %%%Row_Id %%%. %%%Row_Id%%% se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

NOTA: La dirección URL de un informe o un cuadro de mandos se genera en tiempo de ejecución. La longitud de la dirección URL para el informe o cuadro de mandos varía, dependiendo de los valores que se transfieren a la dirección URL de los filtros en tiempo de ejecución. Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si la dirección URL de un informe o un cuadro de mandos sobrepasa esa longitud, los usuarios podrían ver un comportamiento indeterminado en el explorador cuando intentan ver ese informe o un cuadro de mandos.

NOTA: Puede especificar parámetros para un informe, un cuadro de mandos o una página de cuadro de mandos en una acción Enviar correo electrónico en un evento programado para Datos analíticos de la misma forma que especifica los parámetros para un informe o cuadro de mandos incrustados en el applet web, la ficha o el enlace. Sin embargo, no puede seleccionar campos para especificar como valores de parámetros en una acción Enviar correo electrónico. Para obtener información sobre la configuración de eventos programados para Datos analíticos, consulte Creación de eventos programados para datos analíticos (consulte Creating Scheduled Events for Analytics en la página 1662).

Campos de usuario y del sistema

La siguiente tabla describe los distintos campos de usuario y del sistema que puede utilizar como parámetros en enlaces web personalizados, campos concatenados, applets y fichas web personalizados.

Campo	Descripción
Indicador de animación	Determina si la visualización de notas del centro de mensajes y de páginas de detalles de registros está animada.
Unidad de negocio	Unidad de negocio de la compañía.
Día de inicio de la semana natural	Día de inicio de la semana natural para el usuario conectado.
Código de idioma de la compañía	Código de tres letras para el idioma de la compañía del usuario. Los códigos para cada idioma se incluyen en un apéndice de Oracle Migration Tool On Demand Guide.

Campo	Descripción
Ubicación de la compañía	Ubicación de la compañía.
Nombre de la compañía	Nombre de la compañía.
Vista de agenda predeterminada	Vista de calendario para el usuario conectado, que se muestra cada vez que hace clic en la ficha Calendario.
Objeto de búsqueda predeterminado	Tipo de registro que aparece en la lista de opciones de búsqueda en la barra de acción cuando el usuario inicia sesión en Oracle CRM On Demand.
Nombre de host	Nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand.
Modo de HUD	Determina si el usuario ve los enlaces de las secciones de información relacionada en una página de detalles en la parte inferior de la ventana del explorador.
Número de preguntas de seguridad	Número de preguntas de seguridad necesarias para la organización del usuario conectado.
Modo de vista previa	Modo de previsualización de registros del usuario conectado.
ID de división principal	ID de división principal asociado al usuario conectado.
Nombre de división principal	Nombre de división principal asociado al usuario conectado.
Nombre de grupo principal	Nombre del grupo al que se ha agregado el usuario conectado.
ID de organización principal	ID de organización principal del usuario conectado.
ID de puesto de trabajo principal	ID de puesto de trabajo principal del usuario conectado.
Formato de información relacionada	Formato de las secciones de información relacionada en las páginas de detalles del registro, por ejemplo, listas, fichas.
ID de método de ventas	ID de método de ventas del usuario conectado.
Elemento de SSO	Información de autenticación necesaria para acceder al portal de conexión única de la compañía.
ID de tema	Tema que se utiliza cuando el usuario se conecta a Oracle CRM On Demand.
Alias de usuario	Alias del usuario conectado.

Campo	Descripción
Tipo de autenticación de usuario	Tipo de autenticación cuando el usuario se conecta a Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Solo ID de usuario/Contraseña, Solo inicio de sesión único.
País del usuario	Nombre del país del usuario conectado.
Código de moneda del usuario	Código de tres letras para la moneda del usuario.
Nombre del usuario	Nombre del usuario conectado.
Nombre completo del usuario	Nombre completo del usuario conectado.
Correo electrónico del usuario	Dirección de correo electrónico del usuario conectado.
ID de usuario	ID de inicio de sesión del usuario que está conectado.
Código de idioma del usuario	Código de tres letras para el idioma del usuario. Los códigos para cada idioma se incluyen en un apéndice de Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Última conexión del usuario	Hora de la última conexión del usuario conectado.
Apellidos del usuario	Apellidos del usuario conectado.
Código de configuración regional de usuario	Código de tres letras para el entorno local del usuario. Puede ver los entornos locales admitidos en el campo Entorno local de la página de detalles del usuario. Si desea obtener más información, consulte los códigos de configuración regional de usuario admitidos en Oracle CRM On Demand en este tema.
Indicador de contraseña del usuario	Determina si la contraseña del usuario conectado es temporal.
ID de fila de usuario	ID de fila del usuario conectado.
ID de zona horaria del usuario	ID de zona horaria del usuario conectado.
Indicador de bienvenida	Indica si la página de bienvenida de Oracle CRM On Demand aparece cada vez que el usuario se conecta a Oracle CRM On Demand.
Código de acción de XSS	Comportamiento de la protección Cross Site Scripting (XSS) disponible para la compañía del usuario conectado, por ejemplo, Bloquear, Corregir, etc.

Códigos de configuración regional admitidos en Oracle CRM On Demand

La siguiente tabla muestra la configuración regional y los códigos de configuración regional de usuario.

Entorno regional	Código de configuración regional de usuario
Chino - Hong Kong SAR	ZHH
Chino - PRC	CHS
Chino - Singapur	ZHI
Chino - Taiwán	CHT
Checo - República Checa	CSY
Danés - Dinamarca	DAN
Neerlandés - Bélgica	NLB
Neerlandés - Países Bajos	NLD
Inglés - Australia	ENA
Inglés - Canadá	ENC
Inglés - India	ENN
Inglés - Irlanda	ENI
Inglés - Nueva Zelanda	ENZ
Inglés - Filipinas	ENP
Inglés - Sudáfrica	ENS
Inglés - Reino Unido	ENG
Inglés - Estados Unidos	ENU
Finés - Finlandia	FIN
Francés - Bélgica	FRB
Francés - Canadá	FRC

Entorno regional	Código de configuración regional de usuario
Francés - Francia	FRA
Francés - Luxemburgo	FRL
Francés - Suiza	FRS
Alemán - Austria	DEA
Alemán - Alemania	DEU
Alemán - Luxemburgo	DEL
Alemán - Suiza	DES
Griego - Grecia	ELL
Húngaro - Hungría	HUN
Indonesio - Indonesia	IND
Italiano - Italia	ITA
Japonés - Japón	JPN
Coreano - Corea	KOR
Malayo - Malasia	MSL
Noruego - Bokmål	NOR
Polaco - Polonia	PLK
Portugués - Brasil	PTB
Portugués - Portugal	PTG
Rumano - Rumanía	ROU
Ruso - Rusia	RUS
Eslovaco - Eslovaquia	SVK
Español - Chile	ESL
Español - México	ESM

Entorno regional	Código de configuración regional de usuario
Español - España	ESN
Sueco - Suecia	SVE
Tailandés - Tailandia	THA
Turco - Turquía	TRK

Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración

La adición de campos personalizados de vínculos Web a Oracle CRM On Demand permite varias oportunidades nuevas de integración. Puede crear una integración basada en la interfaz de usuario, en los sistemas locales o externos que permita a los usuarios desplazarse directamente al contenido desde Oracle CRM On Demand.

A continuación se muestran algunos ejemplos:

- Cree un enlace a un sitio Web financiero basado en el símbolo de la cuenta que devuelve una gráfica de cotizaciones de la cuenta.
- Cree un enlace a un sistema interno que usa Servicios Web y cree una vista compuesta de los datos de varias soluciones locales y alojadas relevantes para la cuenta actual.

NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

Para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo crear vínculos Web, consulte Configurar enlaces Web (en la página 1344).

Setting Up Concatenated Fields

Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. 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 (en la página 59).

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
  - IIf
  - 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 (consulte Uso de Expression Builder en la página 2065) and About Expressions (en la página 2068).

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 (consulte Restricciones de uso de los campos concatenados en la página 1360).

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 (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).
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 (consulte Campos de usuario y del sistema en la página 1353).

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 (en la página 1379).

Related Topics

See the following topics for related information:

- About Concatenated Fields (en la página 59)
- Restrictions When Using Concatenated Fields (consulte Restricciones de uso de los campos concatenados en la página 1360)
- Customizing Static Page Layouts (en la página 1379)

Restricciones de uso de los campos concatenados

Se aplican las siguientes restricciones al utilizar campos concatenados:

- Los campos concatenados sólo admiten los siguientes tipos de campo:
  - Dirección
  - Casilla de verificación
  - Moneda
  - Fecha/Fecha y hora

  - Entero
  - Número
  - Porcentaje
  - Teléfono
  - Lista de opciones
  - Clasificación por estrellas
  - Semáforo
  - Texto (completo)
  - Texto (breve)

  NOTA: El campo Etapa de ventas no es un verdadero campo de lista de opciones. No se admiten los campos concatenados en este tipo de lista de opciones.

- El total combinado de los enlaces web y campos concatenados que cree varía según el tipo de registro, pero para algunos tipos de registro, el total combinado es de 100 enlaces web y campos concatenados. Para obtener más información sobre los campos de Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de los campos personalizados (consulte About Custom Fields en la página 1316).
- Los campos encadenados no pueden actualizarse mediante las acciones del flujo de trabajo de Actualizar valores y no se pueden incluir en los eventos de integración. En su lugar, debe utilizar los campos individuales que forman los campos concatenados.
- No se pueden importar ni exportar los campos concatenados en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, puede importar y exportar los campos individuales que forman los campos concatenados.
- Cuando configure un campo concatenado con un campo de dirección, se aplican las siguientes condiciones:
  - Puede añadir campos individuales desde una dirección, o desde más de una dirección, a un campo concatenado.
  - Solo los campos de dirección que agregue al campo concatenado aparecen en el campo concatenado. Sin embargo, cuando un usuario actualiza ese campo concatenado, el usuario puede editar todos los campos de las plantillas de direcciones relevantes, no solo los campos de dirección que aparecen en el campo concatenado, a menos que el campo pertenezca a una dirección compartida. Si un campo de dirección de un campo concatenado pertenece a una dirección compartida en un registro de socio, concesionario, contacto o cuenta, el usuario no puede editar los campos de las direcciones. En su lugar, el usuario puede seleccionar una dirección diferente.
- Al configurar un campo concatenado con una lista de opciones en cascada, todas las listas de opciones asociadas a la lista de opciones en cascada se deben agregar al campo concatenado. Si no agrega todas las listas de opciones, los campos se quedan como de solo lectura y no se pueden editar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los campos concatenados (consulte About Concatenated Fields en la página 59)
- Configuración de campos concatenados (consulte Setting Up Concatenated Fields en la página 1358)
- Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379)

Gestión de etiquetas de campos

Para utilizar una terminología que resulte familiar a los empleados, puede cambiar los nombres de los campos. Por ejemplo, puede cambiar la etiqueta del campo Nombre de cuenta por el de Nombre de compañía. También puede reemplazar la etiqueta de campo por un icono.

NOTA: los nuevos nombres para mostrar del campo tardan entre 30 y 60 minutos en aparecer en los informes y en los datos analíticos.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación. El menú Tipo mostrado e icono no está disponible si el idioma de traducción es distinto del idioma de usuario. Para obtener más información sobre la traducción de campos, consulte Creación y edición de campos (en la página 1328).

Para cambiar el nombre de un campo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en Gestionar etiquetas de campo.
6. Para cambiar el nombre del campo, realice lo siguiente:
   a. En la página Gestionar etiquetas de campo, seleccione Solo texto en el menú Tipo mostrado.
   b. Introduzca el nuevo nombre del campo en el campo Nombre mostrado.
7. Para utilizar un icono en lugar de una etiqueta de campo, realice lo siguiente:
   a. En la página Gestionar etiquetas de campo, seleccione Solo icono en el menú Tipo mostrado.
   b. (Opcional) Para seleccionar un icono distinto del predeterminado, haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y seleccione un icono.

   NOTA: si selecciona Ninguno en el menú Tipo mostrado, no se muestra ningún nombre de campo ni icono en la página de detalles del tipo de registro.
8. (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

   NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir. Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

   Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, también se marcará para traducción el mensaje de error de validación de campo (de la página Edición de campo) si existe un mensaje de error. El campo Mensaje de error de validación de campo sólo es visible para aquellos usuarios cuyo rol incluya el privilegio Administración de campos avanzada.
9. Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:
   a. En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.
   b. Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.
   c. Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

      La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.
10. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de la gestión de campos (en la página 1309)
- Creación y edición de campos (en la página 1328)

Uso de campos personalizados indizados

Para optimizar el rendimiento de Oracle CRM On Demand, puede utilizar campos personalizados que han sido optimizados para tipos de registros concretos. Estos campos optimizados, que se llaman *campos personalizados indexados* son campos especiales que mejoran el tiempo de respuesta durante la búsqueda o la ordenación en una determinada lista. Los campos personalizados indexados se configuran previamente en la base de datos de Oracle CRM On Demand. Puede cambiar los títulos de estos campos, pero no puede cambiar las etiquetas de integración.

NOTA: opcionalmente, puede migrar los datos desde campos personalizados a campos personalizados indexados para aumentar el rendimiento de las listas para usuarios. Para migrar los datos existentes a los tipos de registros disponibles, utilice servicios Web o la función de exportación/importación de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la exportación e importación de datos, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761). Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte Integrar servicios Web (consulte Integración de servicios web en la página 2010).

Los campos personalizados indexados se fijan previamente de forma predeterminada con la palabra *Indexado*. Los siguientes tipos de registro no admiten los campos personalizados indexados:

- Evaluación
- Libro
- Usuario

En la tabla siguiente se muestran los tipos de registro que admiten campos personalizados indexados:

- Cuenta
- Equipo de la cuenta
- Actividad
- Dirección (de cuenta, contacto, concesionario y socios).

  NOTA: la personalización de listas de opciones para registros de direcciones está restringida. Consulte *Acerca de la personalización de listas de opciones en registros de direcciones*.

- Contacto de cita
- Cita, Tarea y Llamada
- Usuario de citas
- Activo

  NOTA: los tipos de registro Cartera y Activo comparten los mismos campos IndexPicklist. Cuando agrega, edita o elimina un valor en un tipo de registro, la misma acción ocurre en el otro tipo de registro.

- Campaña
- Destinatario de la campaña
- Detalle de producto de visita
- Ítems promocionales distribuidos de visita
- Contacto
- Mejores tiempos de contacto
- Equipo de contacto
- Objetos personalizados 1-3
- Concesionario
- Evento
- Fondo
- Solicitud de fondo
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial

- Nota
- Oportunidad
- Rol de contacto de oportunidad
- Ingresos de productos de la oportunidad
- Programa de socios
- Cartera

  NOTA: los tipos de registro Cartera y Activo comparten los mismos campos IndexPicklist. Cuando agrega, edita o elimina un valor en un tipo de registro, la misma acción ocurre en el otro tipo de registro.

- Categoría de producto
- Solicitud de servicio
- Solución
- Contacto de tarea
- Usuario de tareas
- Usuario
- Vehículo
- Contacto de vehículo
- Historial de ventas de vehículos
- Historial de servicio de vehículos

Cada tipo de registro de la tabla tiene los siguientes campos personalizados indexados:

- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Fecha indexada
- Número indexado
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4
- Lista de opciones indexada 5
- Lista de opciones indexada 6
- Texto completo indexado
- Texto breve indexado 1
- Texto breve indexado 2

Todos los tipos de registro de Oracle CRM On Demand tienen los siguientes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Fecha indexada
- Casilla de verificación indexada
- Moneda indexada
- Lista de opciones indexada 1
- Lista de opciones indexada 2
- Lista de opciones indexada 3
- Lista de opciones indexada 4
- Lista de opciones indexada 5

Excepciones: para todos los objetos personalizados, algunos campos utilizan convenciones de nomenclatura diferentes a los que se muestran en las tablas anteriores:

- Lista de opciones indexada 6 = Tipo
- Texto breve indexado 1 = Búsqueda rápida 1
- Texto breve indexado 2 = Búsqueda rápida 2
- Texto completo indizado = Nombre

Acerca de la personalización de listas de opciones en registros de direcciones

También se comparten todas las personalizaciones de listas de opciones para direcciones compartidas entre cuentas, contactos, concesionarios y socios (por ejemplo, listas de opciones indexadas, lista de opciones personalizada 1, lista de opciones personalizada 2, etc.). Sin embargo, es posible utilizar una etiqueta personalizada para la lista de opciones. Por ejemplo, aunque la definición de la lista de opciones para Lista de opciones indexada 1 es la misma para Dirección de cuenta y Dirección de contacto, se puede cambiar el nombre del campo por *Mi lista de opciones A* en un registro, mientras que se puede cambiar el nombre del campo por *Mi lista de opciones 1* en el otro registro. En las listas de opciones indexadas, los administradores de la compañía pueden elegir qué lista de opciones se va a personalizar y utilizar; sin embargo, no tienen el mismo control de las listas de opciones personalizadas.

Para usar campos personalizados indizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5. En la página Campo del *tipo de registro*, haga clic en Gestionar etiquetas de campo y cambie el nombre de los campos personalizados indexados según corresponda para la compañía. Consulte Gestión de etiquetas de campo (consulte Gestión de etiquetas de campos en la página 1361).

Revertir a los valores predeterminados

Puede revertir todos los nombres de campos renombrados a sus nombres originales. (La opción predeterminada no afecta a los campos personalizados ni a los valores de la lista de opciones agregada. No revierten a sus valores predeterminados.)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para revertir la configuración a sus valores predeterminados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
5. En la página Campos del *tipo de registro*, haga clic en el botón Gestionar etiquetas de campo.
6. Haga clic en el botón Predeterminado.

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 (consulte Acerca de campos, listas de opciones y métricas en la página 1478).

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:

- En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja. Si cambia los valores de visualización para el campo Prioridad en el tipo de registro Actividad a partir de los valores predeterminados (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que agrega a la lista de opciones del campo Prioridad.
- Al añadir o editar valores que estén disponibles de forma predeterminada en la lista de selección del campo Estado para el tipo de registro Actividad, se pueden producir resultados no deseados para el procesamiento de la actividad. Oracle CRM On Demand busca especialmente los valores de los campos Completado, Enviando, Enviado o Planificado cuando procesa actividades. Si su empresa desactiva estos valores de estado y los sustituye por valores predeterminados, el procesamiento de actividad en la aplicación Oracle CRM On Demand no funcionará como se ha indicado. Por lo tanto, no se recomienda cambiar los valores de la lista de opciones del campo Estado para el tipo de registro Actividad.
- 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.
- Cuando el campo Estado en una solicitud de servicio se establece como Cerrado o Cancelado, Oracle CRM On Demand actualiza automáticamente el campo Hora de cierre en la solicitud de servicio para mostrar la fecha y la hora a las que se ha cambiado el estado. Por lo tanto, se recomienda encarecidamente que su compañía no desactive ninguno de estos valores en la lista de selección Estado para el tipo de registro Solicitud de servicio. Sin embargo, su compañía puede cambiar el nombre que se muestra para los valores Cerrado, Cancelado, o ambos. Si su compañía cambia el nombre que se muestra para el valor Cerrado, Oracle CRM On Demand actualizará el campo Hora de cierre de una solicitud de servicio cuando el estado de esta cambie al valor que originalmente se denominaba Cerrado. Asimismo, si su compañía cambia el nombre que se muestra para el valor Cancelado, Oracle CRM On Demand actualizará el campo Hora de cierre de una solicitud de servicio cuando el estado de esta cambie al valor que originalmente se denominaba Cancelado.

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 (consulte Acerca de la configuración Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar en la página 1368).

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:

a On the Fields page, select the language from the Translation Language drop-down list.

b Click the appropriate Edit Picklist link.

c 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.

Acerca de la configuración Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar

La configuración de la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar del perfil de la compañía determina lo siguiente:

- Si un valor de lista de selección desactivada puede permanecer en un campo de un registro cuando un usuario actualiza el campo en línea o edita el registro mediante la interfaz de usuario.
- Si el Asistente de importación puede actualizar un campo de lista de selección múltiple con una lista de valores que incluye uno o más valores desactivados que ya están seleccionados en el campo.

Cómo afecta la configuración a las actualizaciones de la interfaz de usuario

Si la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar del perfil de la compañía no está seleccionada, cuando un usuario edite un registro que contenga un valor desactivado en un campo de lista de selección mediante la interfaz de usuario, el comportamiento será el siguiente:

- Si el usuario edita el campo de la lista de selección en línea, el valor desactivado ya no se podrá seleccionar en el campo.
- Si el usuario abre el registro en una página Editar que muestra el campo de lista de selección, el valor desactivado se elimina del campo y ya no podrá seleccionarse. Si el campo que contenía el valor desactivado es el principal en una lista de selección en cascada, también se borra el campo de lista de selección relacionado.

En ambos casos, si el usuario cancela la operación sin guardar los cambios, el valor desactivado permanece en el campo; y, si el campo es el principal en una lista de selección en cascada, el valor existente en el campo de lista de selección relacionado no se modifica.

Si la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar del perfil de la compañía está seleccionada, cuando un usuario edite un registro que contenga un valor desactivado en un campo de lista de selección mediante la interfaz de usuario, el comportamiento será el siguiente:

- Si el usuario edita en campo de la lista de selección en línea, el valor desactivado seleccionado previamente aún se podrá seleccionar en el campo, así como cualquier valor activo. El valor desactivado aparece el último en la lista de valores que se pueden seleccionar para el campo. No obstante, si el usuario elimina el valor desactivado del campo de la lista de selección, el valor desactivado ya no se podrá seleccionar en el campo después de que el usuario guarde la actualización.
- Si el usuario abre el registro en una página Editar que muestra el campo de lista de selección, el valor desactivado no se elimina del campo, incluso si el usuario edita otros campos del registro y guarda las actualizaciones. Si el usuario edita el campo que contiene el valor desactivado, dicho valor aún se podrá seleccionar, así como cualquier valor activo. El valor desactivado aparece el último en la lista de valores que

se pueden seleccionar para el campo. Si el usuario elimina el valor desactivado del campo, el valor desactivado ya no se podrá seleccionar en el campo después de que el usuario guarde la actualización.

Si el campo que contiene el valor desactivado es el principal en una lista de selección en cascada, solo el valor seleccionado anteriormente estará disponible en la lista de selección relacionada. Si el usuario selecciona un valor nuevo en la lista de selección principal, los que valores asociados al nuevo valor principal pasan a estar disponibles en la lista de selección relacionada.

Cómo afecta la configuración a las actualizaciones de otros canales

Para las actualizaciones de registros de otros canales, solo se tiene en cuenta la configuración de la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar del perfil de la compañía en los casos en que el Asistente de importación intenta actualizar un campo de lista de selección múltiple con datos de importación que contienen uno o varios valores desactivados. Si la casilla de verificación no está seleccionada, el campo de lista de selección múltiple no se actualiza. Sin embargo, si la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar está seleccionada, sucede lo siguiente:

- Si todos los valores desactivados en los datos de importación ya están seleccionados en el registro, el campo se actualiza y los valores desactivados permanecen en la lista de valores.
- Si los datos de importación contienen al menos un valor desactivado que todavía no está seleccionado en el campo, el campo no se actualizará.

Tenga en cuenta que la configuración de la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar del perfil de la compañía no se tiene en cuenta en los siguientes casos:

- Cuando se actualiza un registro mediante servicios web, un método de API de JavaScript o una solicitud de API de REST, y se incluye un valor desactivado en los datos de importación de un campo de lista de selección múltiple. En este caso, siempre se importa el valor desactivado.
- Cuando se actualiza un registro que contiene un valor desactivado en una lista de selección de valor único mediante cualquier canal que no sea la interfaz de usuario. En este caso, el valor desactivado nunca se eliminará del campo del registro, a menos que se especifique un valor activo nuevo o un valor nulo para el campo en los datos de importación.

De forma predeterminada, la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar del perfil de la compañía no está seleccionada, pero el administrado puede cambiar esta configuración.

Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones

Para muchos tipos de registro, puede mapear los valores de los campos de lista de opciones a uno o más grupos de valores de listas de opciones. Los grupos de valores de listas de opciones limitan los valores disponibles para los usuarios en los campos de lista de opciones. Cada grupo de valores de listas de opciones puede controlar uno o más campos de lista de opciones en uno o más tipos de registro. Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 1448).

Al mapear los valores de un campo de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones, puede hacer lo siguiente:

- Mapear algunos, ninguno o todos los valores a un grupo de valores de listas de opciones determinado.
- Mapee cada valor a uno o más grupos de valores de listas de opciones o a ningún grupo de valores de listas de opciones.

Para mapear valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro requerido.

4 En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campos del *tipo de registro*.
5 En la página Campos de *tipo de registro*, haga clic en el enlace Editar PVG para la lista de opciones que desea mapear a uno o más grupos de valores de listas de opciones.
6 En las páginas Configuración de mapeo de PVG, en el paso 1, haga lo siguiente:
   a En la sección Grupo de valores de listas de opciones de la página, seleccione un grupo de valores de listas de opciones.
   b Use las flechas para mover los valores que desea mapear al grupo de valores de listas de opciones seleccionado de la lista Valores disponibles de lista de opciones a la lista Valores relacionados con la PVG seleccionada.
   c Repita los pasos a y b para cada grupo de valores de listas de opciones que desee mapear al campo.
7 Cuando termine de mapear los valores a los grupos de valores de listas de opciones, vaya al paso 2 de las páginas Configuración de mapeo de PVG y confirme los mapeos.
8 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 1449)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1450)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451)

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 (en la página 1374).

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.

Si en el perfil de la compañía se selecciona la opción Activar vista mejorada para separadores, puede especificar filtros predeterminados personalizados para las secciones de información relacionada que admiten la vista mejorada. For more information, see Managing Default Filter Criteria for Related Items (consulte Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados en la página 1376).

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 (en la página 1372).

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 (en la página 1412).

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	■ Accreditation Certifications ■ Accreditation Products ■ Accreditation Product Product Categories ■ Accreditation Solutions ■ Related Accreditations
Business Plan	■ Plan Contacts ■ Plan Opportunities
Campaign	■ Partner Campaigns ■ Recipients
Certification	■ Accreditation Certifications ■ Certification Courses ■ Certification Exams ■ Certification Product Product Categories ■ Certification Products ■ Certification Solutions ■ Related Certifications
Contact	■ HCP Contact Allocations ■ Plan Contacts

Parent Record Type	Related Information Sections
Course	■ Certification Courses ■ Course Partners ■ Course Product Product Categories ■ Course Products ■ Course Solutions ■ Related Courses
Custom Objects 01, 02, and 03	■ Accounts ■ Campaigns ■ Contacts ■ Dealers ■ Events ■ Funds ■ Households ■ Leads ■ Opportunities ■ Partners ■ Portfolios ■ Vehicles
Deal Registration	Deal Registration Product Revenues
Event	■ Account Events ■ Invitees ■ Lead Events ■ Opportunity Events
Exam	■ Certification Exams ■ Exam Partners ■ Exam Product Product Categories ■ Exam Products ■ Exam Solutions ■ Related Exams
Financial Account	Financial Account Holdings
Financial Product	Financial Account Holdings
Lead	Lead Events
Opportunity	■ Opportunity Events ■ Plan Opportunities
Partner	■ Course Partners ■ Exam Partners ■ Partner Campaigns
Sample Request	Sample Request Items

Parent Record Type	Related Information Sections
Solution	■ Accreditation Solutions ■ Certification Solutions ■ Course Solutions ■ Exam Solutions

For information about enabling the List Add feature, see Customizing Related Item Layouts (en la página 1370).

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	■ Product Name ■ Serial # ■ Status
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	■ Last Name ■ Primary Contact
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name
	Service Requests	■ Created: Date ■ Service Number
Campaign	Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Contact	Accounts	■ Last Name ■ Primary Contact
	Assets	■ Product Name ■ Serial # ■ Status
	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name
	Service Requests	■ Created: Date ■ Service Number
Custom Objects 01 through 03	Assets	■ Product Name ■ Serial # ■ Status
	Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name
Custom Objects 04 through 40	Assets	■ Product Name ■ Serial # ■ Status
Dealer	Contacts	■ Last Name ■ Primary Contact
	Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name
Objective	Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Opportunity	Assets	■ Product Name ■ Serial # ■ Status
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	Last Name
	Open Appointments	Start Time
	Sub-Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name
Partner	Contacts	■ Last Name ■ Primary Contact
Partner Program	Opportunities	■ Close Date ■ Created: Date ■ Modified: Date ■ Opportunity Name
Service Request	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time

Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados

Si en el perfil de la compañía se selecciona la opción Activar vista mejorada para separadores, puede especificar filtros predeterminados personalizados para las secciones de información relacionada que admiten la vista mejorada. Si define un filtro para una sección de información relacionada, el filtro se aplica cuando un usuario abra la página Detalle del registro principal, en el caso de que se cumplan las dos condiciones siguientes:

- El usuario usa el formato de ficha para las secciones de información relacionada.
- El campo que se usa para el filtro es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro relacionado.

Los usuarios pueden borrar el filtro predeterminado. Sin embargo, cuando un usuario sale de la página Detalle del registro y luego vuelve a ella, el filtro predeterminado personalizado se aplica de nuevo.

Cuando especifique el criterio para un filtro predeterminado personalizado, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- Solo puede existir un filtro para un tipo de registro relacionado para un tipo de registro principal determinado. No puede especificar diferentes filtros para los diseños individuales para un tipo de registro relacionado.
- Un filtro puede afectar al rendimiento cuando un usuario abre la ficha de información relacionada, así como cuando un usuario abre la página Detalle del registro, si la sección de información relacionada es la primera ficha que hay en la página Detalle.
- Si el campo que selecciona para el filtro no está en un diseño para la sección de información relacionada para el tipo de registro, se agrega dicho campo a la sección de información relacionada en tiempo de

ejecución, siempre que el campo de filtro sea un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda para el tipo de registro relacionado en el rol del usuario.

- Algunos campos están optimizados para mejorar el rendimiento durante las búsquedas y al ordenar las listas. Estos campos optimizados aparecen con texto en verde en la lista de campos que se puedan utilizar como campo de filtro. Se recomienda que use uno de los siguientes campos para el filtro.
- Si el campo que selecciona para el filtro no es un campo de lista de selección, el valor de filtro que introduzca se almacena en el idioma del usuario y no se traduce. Cuando un usuario abra la lista de registros relacionados, se filtran los registros por el valor introducido para el filtro, sin tener en cuenta el idioma del usuario que abra la lista filtrada. Para obtener información sobre el uso de campos de lista de selección en criterios de filtro predeterminados, consulte la sección Acerca de los campos de la lista de selección en los criterios de filtro predeterminados de este tema.
- Si usa un campo cuyo formato depende de la configuración regional del usuario actual para el filtro, la búsqueda devuelve los registros que coincidan con el valor de filtro, sin tener en cuenta el formato. Por ejemplo, si usa un campo de fecha para el filtro, la búsqueda devuelve los registros en los que la fecha que aparece en el campo de filtro coincida con la fecha que especifique, sin tener en cuenta el formato de la fecha para el usuario que visualice la lista de registros relacionados.
- La búsqueda de los registros que cumplen el criterio de filtro distingue mayúsculas de minúsculas.

Acerca de los campos de la lista de selección en los criterios de filtro predeterminados

Si selecciona un campo de lista de selección para el filtro y si la condición de filtro requiere que se especifiquen uno o más valores, puede usar el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar los valores, o puede introducir los valores directamente.

En el caso de las condiciones Igual a, Contiene todos los valores, No contiene los valores y No igual a, se aplica el siguiente comportamiento al especificar el criterio de filtro:

- Si usa el icono de búsqueda para seleccionar un valor de lista de selección, o si introduce un valor que coincide exactamente con un valor de la lista de selección existente en su idioma, el código independiente del idioma (LIC) del valor de la lista de selección se guarda para la búsqueda. Cuando un usuario abre la lista de registros relacionados, Oracle CRM On Demand compara el LIC que se ha guardado con los valores LIC de la lista de selección, y se usa el valor de la lista de selección correspondiente para el LIC en el idioma del usuario para filtrar la lista de registros relacionados.
- Si introduce un valor que no coincide exactamente con un valor de la lista de selección existente en su idioma de usuario, el valor que introduce se guarda para la búsqueda. El valor se guarda en su idioma de usuario. Cuando un usuario abre la lista de registros relacionados, Oracle CRM On Demand compara el valor que ha introducido con los LIC de los valores de la lista de selección. Los registros se filtran por el valor introducido para el filtro, sin tener en cuenta el idioma del usuario que abre la lista filtrada.

En el caso de las condiciones Entre, Mayor que y Menor que, el valor que introduzca o seleccione para el filtro se guarda para la búsqueda. El valor se guarda en su idioma de usuario. En el caso de estas condiciones, Oracle CRM On Demand compara el valor que introduzca con los LIC de los valores de la lista de selección.

En el caso de la condición Contiene al menos un valor, los valores que introduzca o seleccione para el filtro se guardan para la búsqueda. Los valores se guardan en su idioma de usuario. En el caso de esta condición, Oracle CRM On Demand compara el valor que introduzca con los valores de la lista de selección, y no con los LIC de los valores. Por lo tanto, el uso de la condición Contiene al menos un valor para un filtro predeterminado puede dar lugar a un comportamiento impredecible para los usuarios que tengan otro idioma de usuario.

Puede obtener más información sobre los criterios de filtro y los valores de filtro en los siguientes temas:

- Acerca de las condiciones de filtro (en la página 83)
- Acerca de los valores de filtro (consulte About Filter Values en la página 89)
- Acerca de las listas de opciones de selección múltiple (consulte Acerca de las listas de opciones de selección múltiple en la página 90)

En el procedimiento siguiente se describe cómo especificar el criterio para un filtro predeterminado personalizado para un tipo de registro relacionado.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para especificar el criterio para un filtro predeterminado personalizado para un tipo de registro relacionado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro principal.

   Por ejemplo, si desea especificar un filtro para la lista de registros en una sección de información relacionada de la página Detalle de visita, haga clic en Actividad.
4. En la página Personalización de aplicaciones para el tipo de registro, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en el enlace Diseño de información relacionada para el tipo de registro relevante.

   Por ejemplo, si desea especificar un filtro para la lista de registros en la sección de información relacionada Contactos de la página Detalle de visita para las cuentas, en la página Personalización de aplicaciones de actividad, haga clic en Diseño de información relacionada de visita a la cuenta.
5. En la barra de título de la página Configuración de información relacionada, haga clic en Gestionar criterios de filtro predeterminados.
6. En la página Criterios de filtro predeterminados para el tipo de registro principal, realice una de las siguientes acciones:
   a. Si no existe aún un filtro para el tipo de registro relacionado, haga clic en Nuevos criterios de filtro predeterminados.
   b. Si ya existe un filtro para el tipo de registro relacionado, seleccione una opción en el menú del nivel de registro para el filtro, como se muestra a continuación:
      - Si desea editar el filtro, seleccione Editar.
      - Si desea eliminar el filtro, seleccione Eliminar.
7. Si configura un filtro para el tipo de registro relacionado por primera vez, en el campo Tipo de registro relacionado de la página Edición de criterios de filtro predeterminados, seleccione el tipo de registro relacionado.

   Solo los tipos de registro relacionados que todavía no tienen un filtro predeterminado definido están disponibles para su selección.

   NOTA: Cuando edita un filtro predeterminado personalizado existente para un tipo de registro relacionado, no puede seleccionar otro tipo de registro relacionado en el campo Tipo de registro relacionado. Para crear un filtro para un tipo de registro relacionado diferente, debe crear un nuevo filtro.
8. En la sección Criterios de filtro predeterminados, seleccione el campo para el filtro, a continuación, la condición de filtro y, finalmente, seleccione o introduzca el valor de filtro.
9. Guarde los cambios.

Acerca de los límites del diseño personalizado

Los siguientes tipos de diseños tienen determinados límites:

- Diseños de páginas estáticas
- Diseños de páginas dinámicas
- Diseños de página inicial
- Diseños de búsqueda

En los tipos de diseño estático, dinámico y de página inicial, el número máximo de caracteres (incluidos los espacios) que se puede utilizar en un nombre de diseño personalizado es 50. En el tipo de diseño de búsqueda, el número máximo de caracteres (incluidos los espacios) que se puede utilizar en un nombre de diseño personalizado es 50.

En total, no utilice más de 30.000 caracteres en los nombres de los diseños de un tipo de registro determinado, incluido el diseño predeterminado, si es que existe. De lo contrario, el Asistente de gestión de roles no funciona correctamente. Este límite determina el número de diseños personalizados que puede crear. Cuando los nombres de los diseños se almacenan en Oracle CRM On Demand, van separados por una coma, de forma que el número total de caracteres necesarios para almacenar un nombre de diseño es:

1+(*longitud del nombre del diseño*)

En este caso, la *longitud del nombre del diseño* es el número de caracteres del nombre del diseño.

Para calcular cuántos diseños de un tipo determinado se pueden crear para un tipo de registro, determine cuántos caracteres utilizará en un nombre de diseño normal y luego aplique la siguiente fórmula:

30000/[1+(*longitud del nombre del diseño*)]

En esta fórmula, la *longitud del nombre del diseño* es el número de caracteres de un nombre de diseño normal.

Por ejemplo, si su compañía suele utilizar 29 caracteres en el nombre del diseño de cada página estática personalizada del tipo de registro Cuenta, se pueden almacenar aproximadamente 100 diseños de páginas estáticas para este tipo de registro, es decir, 30.000 dividido entre 30. Sin embargo, los caracteres que se han utilizado en el nombre del diseño de la página estática predeterminada para el tipo de registro se consideran parte del límite general. Por tanto, en este ejemplo, se pueden almacenar 999 diseños de página estática personalizados para el tipo de registro Cuenta, o menos, dependiendo de la longitud del nombre del diseño de página predeterminado.

Igualmente, si la compañía utiliza 29 caracteres en el nombre del diseño de cada página inicial para el tipo de registro Cuenta, se pueden almacenar aproximadamente 999 diseños de página inicial personalizados para este tipo de registro, dependiendo de la longitud del nombre del diseño de la página inicial predeterminada para el tipo de registro Cuenta.

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 (consulte Acerca de los límites del diseño personalizado en la página 1378).

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 (en la página 1386).

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

Los usuarios pueden personalizar el diseño de las secciones de información relacionada de la página de detalles para un tipo de registro si está activado el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada para su rol de usuario.

Los usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página de detalles para un tipo de registro cuando su rol de usuario está configurado del siguiente modo:

- El privilegio Personalizar página de detalles - Campos está activado para el rol.
- Se asigna un diseño de página personalizado al rol para el tipo de registro.

For more information about personalized page layouts, see the following topics:

- How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles (consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles en la página 1435)

- How Personalized Field Layouts Interact with Page Layouts for Roles (consulte Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles en la página 1440)

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
Asset	Description
Book	Description
Dealer Address	Description
Event	Description

Record	Field Name
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
Objective	Target Audience
Account Call	Next Call
Account Call	Description
Appointment	Next Call

Record	Field Name
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
Revenue	Description
Account Revenue	Description
Contact Revenue	Description
Opportunity Product Revenue	Description

Record	Field Name
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

Puede utilizar diseños de página y privilegios de rol para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o restrinja una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado en el rol de usuario, el usuario podrá buscar todos los campos de búsqueda que se encuentren disponibles en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol de usuario para el tipo de registro específico. Además, al crear o refinar una lista, el usuario puede seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda.

NOTA: se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para el rol de usuario, el usuario tan sólo podrá buscar un campo si cumplen los dos criterios siguientes:

- El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
- El campo aparece en el diseño de la página de detalles que se haya asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Si se han definido diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica.

Asimismo, al crear o refinar una lista, el usuario sólo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida tras la búsqueda en caso de que el campo se muestre en al menos uno de los diseños de página de detalles, incluidos los diseños de páginas dinámicas que se hayan asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Esta restricción también afecta a los elementos que el usuario pueda exportar de una lista. Si está activado el privilegio Lista - Exportar campos mostrados en el rol de usuario pero no el privilegio Lista - Exportar todos los campos, podrá exportar únicamente los campos mostrados en la lista. El usuario no puede exportar todos los campos de los registros de la lista.

NOTA: En el caso de las búsquedas avanzadas que inician los usuarios desde el enlace Avanzado en una lista de registros relacionados en un registro principal, las consideraciones adicionales se aplican a la disponibilidad

de campos de búsqueda y a los campos que se pueden mostrar en los resultados de la búsqueda. Para obtener más información, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados (en la página 103).

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.

     NOTA: Los usuarios no están obligados a seleccionar un campo de tipo Casilla de control marcado como Obligatorio. Si desea que el campo de la casilla de verificación tenga un valor verdadero (es decir, si desea seleccionar la casilla de verificación), debe utilizar las reglas de validación de campos en el campo de la casilla de verificación. Para obtener más información consulte Acerca de la administración de campos (consulte Acerca de la gestión de campos en la página 1309).
   - 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 (consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente en la página 1325).
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. Si se configura un valor predeterminado para un campo obligatorio, dicho campo puede aparecer

opcionalmente en el diseño de página. De forma similar, debe asegurarse de que todos los campos obligatorios condicionalmente están en los diseños de página pertinentes. De lo contrario, los usuarios no podrán introducir un valor para esos campos cuando se hagan obligatorios.

- 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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).

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 (en la página 1370).

- 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 (consulte Adición de roles en la página 1522).

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 (consulte Acerca de los límites del diseño personalizado en la página 1378).

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 (consulte Adición de roles en la página 1522).

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
No	Yes	No	The new record page layout selected for the related record on the role

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	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 (consulte Acerca de la gestión de campos en la página 1309).
   - 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 (consulte Acerca de los campos obligatorios condicionalmente en la página 1325).
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. Si se configura un valor predeterminado para un campo obligatorio, dicho campo puede aparecer opcionalmente en el diseño de página. De forma similar, debe asegurarse de que todos los campos obligatorios condicionalmente están en los diseños de página pertinentes. De lo contrario, los usuarios no podrán introducir un valor para esos campos cuando se hagan obligatorios.

- 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 (consulte Adición de roles en la página 1522).

Cambiar nombre de títulos de sección de campos

En las páginas de edición y detalles, los campos se agrupan en secciones. Para usar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar el nombre de los títulos sobre los grupos de campos en las páginas de edición y de detalles. En la página inicial de la cuenta, por ejemplo, puede cambiar Información básica de la cuenta a Perfil de la cuenta.

No puede cambiar el nombre de las secciones en los diseños estándar. Debe crear uno nuevo y cambiar el nombre de las secciones en el diseño personalizado.

Las secciones que no tienen campos no aparecen en la página de detalles.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el nombre de una sección

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4 En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
5 En la página Diseño de página del *tipo de registro*, haga clic en Editar secciones.
6 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.
7 En Nombre mostrado, escriba el nombre que desea usar.
8 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducción de esta página), aparece el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a controlar qué términos hay que traducir. Si no activa Marcar para traducción, los nombres para mostrar anteriores no se verán afectados por los cambios realizados aquí.

9 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:
   a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.

c Haga clic en el enlace para volver a la página de campos que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

Acerca de los subprogramas Web personalizados

Los applets web personalizados permiten incrustar contenido web externo, informes y cuadros de mandos en las siguientes ubicaciones de Oracle CRM On Demand:

- En el caso de los applets web globales:
  - Barra Acción

    NOTA: Para la Versión 27 y versiones posteriores, esto también puede hacer referencia a applets web globales en la cabecera global que se pueden configurar como parte de un diseño de cabecera global y barra de acción.
  - Mi página inicial
- En el caso de los subprogramas Web de tipo de registro:
  - Página inicial de tipo de registro
  - Página Detalles

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Puede crear cinco tipos de applets web, lo que le permite incrustar distintos tipos de contenidos web:

- **Cuadro de mandos.** Se utiliza para incrustar cuadros de mandos.
- **Fuentes.** Se utiliza para incrustar contenidos actualizables RSS. Por ejemplo, puede que desee incrustar contenidos actualizables de noticias en Mi página inicial.

  Nota: Sólo se soporta el estándar RSS 2.0.
- **HTML**. Se utiliza para incrustar código HTML. Por ejemplo, utilice este applet Web para incrustar widgets Web desde una fuente externa como es Google Maps.
- **Informe.** Se utiliza para incrustar informes.
- **URL**. Se utiliza para incrustar el contenido disponible en la URL especificada en un applet de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede que tenga un applet Web personalizado en la página de detalles de oportunidad potencial que le permite ver una búsqueda de Google del nombre de dicha oportunidad potencial. Para obtener más información sobre la estandarización de URL en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la estandarización de URL (en la página 1442).

  NOTA: aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o un cuadro de mandos en un applet web personalizado, en una ficha web o en un enlace web del tipo URL, esta funcionalidad no está totalmente admitida y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

Puede añadir un subprograma Web a cualquier tipo de registro en el que estén visibles los vínculos del diseño de la página.

Las dos ventajas de la creación de un subprograma Web personalizado en lugar de una ficha Web personalizada son las siguientes:

- Un applet Web personalizado que se muestra en una página, como Detalles de la oportunidad potencial, le permite ver los datos de la página de detalles junto con otros datos contextuales. Por otro lado, si ve los

datos externos usando una ficha Web, cuando hace clic en la ficha Web, no accede a la página de detalles y se le redirecciona a la página de la ficha Web.

- Su compañía puede tener una gran cantidad de información que desea mostrar, por ejemplo, títulos de cartera. Con los subprogramas Web personalizados puede mostrar un amplio contenido de datos desde otro sitio Web sin tener que cargar la información en Oracle CRM On Demand. La carga de grandes volúmenes de datos en Oracle CRM On Demand requiere herramientas de integración para gestionar grandes volúmenes de columnas de datos.

Límites de applet web personalizado

El número máximo de applets web personalizados que se pueden mostrar en un asistente de diseño es 200. Este límite se aplica a los asistentes de diseño para Mi página inicial, las páginas iniciales de tipo de registro, las páginas de detalles y la barra de acciones. Los informes de página inicial personalizados se incluyen en el recuento de applets web personalizados para las ubicaciones de Mi página inicial y la página inicial de tipo de registro.

Este límite puede afectar a los diseños que ven los usuarios finales en la aplicación, así como a los asistentes de diseño que utilizan los administradores para crear y editar diseños. Si se crean más de 200 applets web personalizados para una ubicación (es decir, para Mi página inicial, una página de detalles o página inicial de tipo de registro, o la barra de acciones), la próxima vez que se edite un diseño para esa ubicación solo se mostrarán en el asistente de diseño los últimos 200 applets web personalizados que se hayan modificado. No se mostrará ningún applet web personalizado restante, aunque se hayan incluido en la lista de applets mostrados o en la de applets disponibles. Una vez guardados los cambios del diseño, el applet que no estuviera disponible en el asistente dejará de estarlo para los usuarios finales cuyo rol contenga dicho diseño, incluso si se ha mostrado antes en el diseño de forma predeterminada o si ha estado disponible para que los usuarios lo agregaran a su diseño.

Información relacionada

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392)
- Crear subprogramas Web globales (en la página 1452)
- Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 1403)
- Creación de applets web HTML (en la página 1398)
- Creación de applets web de informes (en la página 1401)
- Creación de applets web de canales RSS (consulte Creación de applets web de fuentes RSS en la página 1394)
- Creación de applets web URL (en la página 1399)
- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS (en la página 1405)
- Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 1406)
- Acerca de la desactivación de código personalizado para los usuarios (consulte Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios en la página 1391)

Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios

Al solucionar un problema técnico para un usuario de Oracle CRM On Demand, es posible que desee desactivar todo el código personalizado de ese usuario, incluido el código personalizado en los applets de web y las adiciones principales de HTML para ese usuario. Si el problema ya no se produce cuando el código personalizado está desactivado, es probable que el código personalizado sea la causa del problema. Además, si se pone en contacto con Oracle para obtener ayuda, puede que se le solicite que desactive todo el código personalizado para ayudar a solucionar el problema.

El campo Activación de código personalizado del perfil de un usuario permite a los administradores desactivar todo el código personalizado de ese usuario y activar el indicador de código personalizado del usuario. Cuando el

indicador de código personalizado está activado para un usuario, uno de los siguientes mensajes aparece en la parte inferior de cada página a la que el usuario accede en Oracle CRM On Demand:

- **Código personalizado activo.** El código personalizado se detecta y está activo en la página actual.
- **Código personalizado no detectado.** No se ha detectado código personalizado en la página actual.
- **Código personalizado desactivado.** Se ha detectado código personalizado en la página actual, pero el código personalizado está desactivado.

Para obtener más información sobre las opciones disponibles en el campo Activación de código personalizado, consulte Campos de usuario (consulte User Fields en la página 1488).

NOTA: Si agrega el campo Activación de código personalizado al diseño de la página Propietario de usuarios para un rol de usuario, los usuarios que tienen ese rol pueden desactivar el código personalizado y activar el indicador de código personalizado para ellos mismos.

Acerca del código personalizado en el código fuente

Si el código personalizado está activo en una página, el código personalizado es visible en el código fuente de la página, con comentarios para marcar el inicio y el fin del código personalizado. Si el código personalizado está desactivado, el código personalizado no está incluido en el código fuente de la página. En su lugar, el código fuente incluye un comentario para indicar que el código personalizado está desactivado.

Creación de applets web para tipos de registro

Puede incrustar contenido web externo creando un applet web personalizado que aparezca en una página inicial o en la página de detalles de un tipo de registro. También puede incrustar informes y cuadros de mandos en los applets web personalizados para páginas iniciales o páginas Detalle del tipo de registro.

Cuando cree un applet web, debe agregarlo a un diseño de página de una Página inicial o una página Detalles. Para que los usuarios puedan ver el diseño de página, debe asignarlo a un rol de usuario adecuado.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados. Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear applets solo si el idioma que se seleccione en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un nuevo applet web

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Gestión de diseños de páginas, haga clic en el enlace de applet web del tipo de registro necesario.
5. En la lista de subprogramas del *tipo de registro*, haga clic en Nuevo.
6. En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos.

Campo	Comentarios
Nombre	Introduzca un nombre. El valor del campo de nombre aparecerá en la barra de título de la sección Información relacionada.

Campo	Comentarios
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación está disponible solo si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía. Al crear un applet, la casilla de verificación Marcar para traducción está activada y es de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo será efectiva cuando actualice un applet existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona cualquier idioma que no sea el idioma predeterminado de la compañía del campo Traducir a idioma en la lista de applets antes de editar el applet. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de applets web personalizados, consulte Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 1406). Si cambia el nombre de un applet web personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción.
Ubicación	Seleccione Página inicial o la página Detalle, en función de si va a aparecer el contenido externo, el informe o un cuadro de mandos en una página inicial o en la página Detalle.
Columnas	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial. Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.

A continuación, rellene los campos en función del tipo de applet que necesite, como se describe en los siguientes temas:

- Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 1403)
- Creación de applets web HTML (en la página 1398)
- Creación de applets web de informes (en la página 1401)
- Creación de applets web de canales RSS (consulte Creación de applets web de fuentes RSS en la página 1394)
- Creación de applets web URL (en la página 1399)

Para poder ver el applet web

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Diseño de páginas, haga clic en el enlace Diseño de la página.
5. En la lista Diseño de la página, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
   - Haga clic en Copiar para copiar un diseño existente.

   Aparecerá el Asistente de diseño de páginas que le guiará durante todo el proceso.

   NOTA: el número de pasos del Asistente de diseño de páginas puede ser distinto según el vínculo Diseño de la página en el que haga clic. En el Paso 1, Nombre del diseño, asegúrese de que el diseño tiene un nombre y, si es necesario, una descripción.
6. En el paso 4 Información relacionada:
   a. Mueva el nuevo subprograma Web personalizado de la lista Información disponible a la lista Información que se mostrará.
   b. Haga clic en las flechas arriba y abajo para situar el nuevo applet web personalizado según sea necesario.
   c. Haga clic en Finalizar para crear el nuevo diseño.
7. Agregue el diseño de la página a los roles de usuario si es necesario; consulte Adición de roles (en la página 1522).

Tema relacionado

El siguiente tema proporciona un ejemplo de creación de un applet web que muestra un canal RSS de Twitter:

- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS (en la página 1405)

Creación de applets web de fuentes RSS

Cree este tipo de subprograma para los contenidos actualizables RSS que desee incrustar en la aplicación. Configure subprogramas de contenidos actualizables RSS para que el contenido incrustado sea relevante para los roles de usuario.

Puede permitir a los usuarios configurar subprogramas de contenidos actualizables RSS, pero se recomienda permitir la configuración de un número reducido de subprogramas. Si agrega un subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción y hace que los registros estén disponibles en una ficha Web personalizada, los usuarios podrán leer los contenidos actualizables más fácilmente porque no tendrán que desplazarse a una página distinta.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Para crear un subprograma de canales RSS

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) y Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione Fuentes.

Campo	Comentarios

Campos de usuario y del sistema	Antes de crear un applet web en Oracle CRM On Demand, piense con detenimiento cómo utilizará las variables de campo de parámetro como %%%User Id%%%, si el campo contiene caracteres en los que se puede realizar el escape como referencias de entidad de carácter.
	
	Al insertar variables de campo de parámetro en HTML, se realiza el escape de los caracteres del nombre de campo como & como referencia de entidad de carácter correspondiente, (en este caso &) y el explorador amplía la referencia de entidad de manera que se muestre el carácter referenciado. Por ejemplo, es posible que desee crear un applet web HTML de página inicial con el nombre de la compañía: A&B Manufacturing. Desde la lista desplegable Campos de usuario y sistema, puede elegir Nombre de la compañía para insertar la variable: %%%Company name%%% y, en tiempo de ejecución, esta variable tendrá el valor A&B Manufacturing, que aparecerá en el explorador como A&B Manufacturing. Sin embargo, las referencias de entidad de carácter no se amplían en el código de JavaScript, por lo que, en este caso, debe poner la variable en un contexto al que se pueda hacer referencia, recuperarla del DOM de documento y, a continuación, codificarla según sea necesario. Estas diferencias se ilustran en el siguiente ejemplo de código HTML de applet web:
	
	`<span id=”companyname” style=”display:none” data-value=”%%%Company name%%%”></span>`
	
	`<script type=”text/javascript”>`
	
	`var var1 = ”%%%Company name%%%”;`
	
	`var var2 = document.getElementById(“companyname”).getAttribute(“data-value”);`
	
	`</script>`
	
	El valor de var1 es “A&B Manufacturing” y el valor de var2 es “A&B Manufacturing”. Los valores de var1 y var2 son diferentes porque le explorador amplía las referencias de entidad en datos y etiquetas HTML pero no dentro del elemento <script>.
	
	Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario y del sistema para agregar campos de parámetro al campo URL en la posición actual del cursor.
	
	Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión.
	
	Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%Hostname%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.
	
	Para obtener más información, consulte Campos de usuario y sistema (consulte Campos de usuario y del sistema en la página 1353).

Campo	Comentarios
Campos *Tipo de registro*	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles. Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable. Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.
Funciones	Seleccione EncodeURL de la lista de opciones si la URL de Oracle CRM On Demand requiere una mayor codificación para mostrarlo correctamente.
URL	Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, http://rss.news.yahoo.com/topstories. Debe incluir la parte *http://* en la dirección URL. Asegúrese de que la URL es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válida, aparece un mensaje de error en lugar del contenido incrustado cuando un usuario accede al applet web personalizado. **NOTA:** para obtener más información sobre la estandarización de URL en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la estandarización de URL (en la página 1442). También puede incluir en este campo parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario y del sistema. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el subprograma llama a la dirección URL de origen. Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo. **NOTA:** cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.
Permitir a los usuarios sustituir URL	Configure los subprogramas de contenidos actualizables RSS para el contenido relevante para los roles de usuario. Aunque puede permitir que los usuarios configuren estos subprogramas, se recomienda que solamente lo haga con un número reducido de subprogramas.

Campo	Comentarios
Abrir registros en	Seleccione un valor según si desea que los registros se abran en la ventana actual del explorador o en una nueva. Si desea agregar el subprograma de contenidos actualizables RSS a la barra de acción, recuerde que los contenidos actualizables se pueden leer fácilmente en una nueva ventana del explorador. De esta forma, los usuarios no tienen que acceder a otra página.
Altura	Altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

Creación de applets web HTML

Cree este tipo de subprograma para el contenido incrustado en el código HTML al que desee realizar adiciones.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Para crear un subprograma Web HTML

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) y Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione HTML.
Campos *Tipo de registro*	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles. Sitúe el cursor en el campo HTML del subprograma Web donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable. Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.

Campo	Comentarios
Adiciones de encabezado HTML	El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega el applet web. El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento <iframe>. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección <head> del código HTML en este campo. No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <head>.
HTML de applet web	El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega el applet web. El código que agrega al campo HTML de applet web se agrega al elemento <iframe>. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agrega a las etiquetas <body>.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.
Altura	Altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

Creación de applets web URL

Cree este tipo de subprograma cuando desee incrustar contenido de una dirección URL en un IFrame.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Para crear un nuevo subprograma Web de dirección URL

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) y Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452).

En la página Subprograma Web, rellene los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione URL.

Campo	Comentarios
Campos de usuario y del sistema	Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario y del sistema para agregar campos de parámetro de usuario al campo URL en la posición actual del cursor. Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%ID de usuario%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el identificador del usuario que ha iniciado la sesión. Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%Hostname%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.
Campos *Tipo de registro*	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página Detalles. Sitúe el cursor en el campo URL donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista desplegable. Por ejemplo, si selecciona el campo ID de fila, se inserta %%%ID de fila%%%. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de fila del registro actual.
Funciones	Seleccione EncodeURL de la lista de opciones si la URL de Oracle CRM On Demand requiere una mayor codificación para mostrarlo correctamente.

Campo	Comentarios
URL	Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, http://maps.google.com. Debe incluir la parte http:// de la dirección URL. Asegúrese de que la URL es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válida, aparece un mensaje de error en lugar del contenido incrustado cuando un usuario accede al applet web personalizado. También puede incluir en este campo parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario y del sistema. Esta acción coloca un parámetro de campo en la dirección URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo según el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Por ejemplo, la siguiente dirección URL transfiere la dirección de envío a Google Maps: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%% Si no especifica una dirección URL, el usuario es dirigido a una dirección URL vacía cuando hace clic en el vínculo. **NOTA:** cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.
Altura	Altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

Creación de applets web de informes

Cree este tipo de applet cuando desee incrustar un informe. Puede especificar los filtros que se aplicarán al informe en tiempo de ejecución.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

Antes de comenzar. El informe que desea incrustar en el applet web se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tiene acceso.

Para crear un applet web de informe

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) y Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452).

- En la página Subprograma web, rellene los siguientes campos y, a continuación, haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione Informe.
Ruta	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe que necesita en Carpetas compartidas y haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente después de seleccionar el informe.
Mostrar peticiones de registro	Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si selecciona esta casilla de verificación, todas las peticiones configuradas para el análisis se muestran en el applet web personalizado, y los usuarios pueden filtrar el análisis. **NOTA:** Los applets web de informe de la barra de acción no admiten peticiones. Por lo tanto, la casilla de verificación no está disponible si está creando un applet web del tipo Informe para la barra de acción.
Parámetros	(Opcional) Especifique los filtros que desea aplicar al informe en tiempo de ejecución. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados (en la página 1348). Puede agregar campos como parámetros, como se indica a continuación: - Para incluir un campo de usuario o del sistema en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista Campos de usuario y sistema. Para obtener información sobre los campos de usuario y del sistema que puede utilizar en los parámetros, consulte Campos de usuario y sistema (consulte Campos de usuario y del sistema en la página 1353). - (Applets web solo para las páginas Detalle de tipo de registro) Para incluir un campo del tipo de registro en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición en la que desea agregar el campo y, a continuación, seleccione el campo en la lista Campos del *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro para el que se va a crear el applet.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.

Campo	Comentarios
Enlace Refrescar	Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Refrescar enlace está disponible en el applet web personalizado, y los usuarios pueden refrescar los datos del análisis.
Enlace Imprimir	Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Imprimir enlace está disponible en el applet web personalizado, y los usuarios pueden imprimir el análisis.
Enlace Exportar	Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Exportar enlace está disponible en el applet web personalizado, y los usuarios pueden exportar el análisis.
Descripción	(Opcional) Especifique una descripción para el applet.
Altura	Introduzca la altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Creación de applets web de cuadros de mandos

Cree este tipo de applet para incrustar un cuadro de mandos. Puede especificar los filtros que se aplicarán a los informes en el cuadro de mandos en tiempo de ejecución.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

Antes de comenzar. El cuadro de mandos que desea incrustar en el applet web se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tiene acceso.

Para crear un applet web de cuadro de mandos

NOTA: este es el paso final de la creación de un applet web, como se describe en los temas: Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392) y Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452).

- En la página Subprograma web, rellene los siguientes campos y, a continuación, haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione un cuadro de mandos.

Campo	Comentarios
Ruta	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al cuadro de mandos que necesita en Carpetas compartidas y haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente después de seleccionar un cuadro de mandos.
Parámetros	(Opcional) Especifique los filtros que desea aplicar a los informes en el cuadro de mandos en tiempo de ejecución. Los filtros se aplican a todos los informes del cuadro de mandos. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados (en la página 1348). ■ Para incluir un campo de usuario o del sistema en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición donde desee agregar el parámetro y, a continuación, seleccione el campo que desea incluir en la lista Campos de usuario y sistema. Para obtener información sobre los campos de usuario y del sistema que puede utilizar en los parámetros, consulte Campos de usuario y sistema (consulte Campos de usuario y del sistema en la página 1353). ■ (Applets web solo para las páginas Detalle de tipo de registro) Para incluir un campo del tipo de registro en un parámetro de filtro, sitúe el cursor en el campo Parámetros en la posición en la que desea agregar el campo y, a continuación, seleccione el campo en la lista Campos del *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro para el que se va a crear el applet.
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará el applet web personalizado al minimizar el applet. Esta casilla solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro o la barra de acción.
Descripción	(Opcional) Especifique una descripción para el applet web.
Altura	Introduzca la altura del applet, en píxeles.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para el applet web en temas modernos. El campo Icono moderno solo está disponible para los applets web que cree para las páginas Detalle del tipo de registro.

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS

Este tema proporciona un ejemplo de cómo configurar un applet web de fuentes RSS. Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio. Este ejemplo configura un applet web de fuentes RSS en la página de detalles de registro de contacto para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas de campo. El applet web muestra la fuente Twitter del contacto.

El administrador d la compañía configura el campo de ID de Twitter en el tipo de registro de contacto y crea el applet web de Twitter. A continuación, agrega el nuevo campo y el applet web de Twitter al diseño de la página para el rol Representante de ventas. Los usuarios que tengan este rol podrán introducir el ID de Twitter de un contacto en la página Detalles del contacto. Cuando un usuario (con el rol Representante de ventas) rellene el campo con el ID de Twitter del contacto, las fuentes RSS de Twitter aparecerá en el contacto y el applet web de Twitter aparecerá en la página Detalles del contacto.

Antes de comenzar. Para configurar el campo ID de Twitter, cree el applet web de Twitter y agregue el campo y el applet al diseño de la página; para ello, debe tener el privilegio Personalizar la aplicación en el rol de usuario.

Para crear un applet web de fuentes RSS (administrador de la compañía)

1. Configure el campo ID de Twitter en el tipo de registro de contacto de la siguiente forma:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
   c. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Contacto.
   d. En la sección Administración de campos, haga clic en Configuración de campo de contacto.
   e. En la página Campos, haga clic en Campo nuevo.
   f. En la página Edición de campo de contacto, introduzca el ID de Twitter en el campo Nombre visible y seleccione Texto (breve) en el campo Tipo de campo.
   g. Guarde los cambios.
2. Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.
3. Cree el applet web de Twitter de la siguiente forma:
   a. En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Applet web de contacto.
   b. En la página Lista de applets de contacto, haga clic en Nuevo.
   c. En la página Applet web de contacto, introduzca los detalles del applet web de la siguiente forma:
      - Introduzca un nombre para el applet web, como Fuente de Twitter de contacto.
      - En el campo Ubicación, seleccione Página Detalles.
      - En el campo Tipo, seleccione Fuentes.
      - En los campos de URL, introduzca: http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID %%%&count=10
      - En el campo Permitir a los usuarios sustituir URL, seleccione No.
      - En el campo Abrir registros en, seleccione Ventana actual.
      - En el campo Descripción, introduzca una descripción como Fuente de Twitter para el contacto.
      - En el campo Altura, introduzca 200.

      NOTA: la URL especifica que se deben mostrar 10 líneas de la fuente en el applet de la página Detalles de contacto (count=10). Para mostrar 10 líneas, la altura de 200 píxeles es la correcta para el applet. Si desea mostrar más de 10 líneas de la fuente en la página Detalles de contacto, cambie la URL según corresponda y aumente la altura del applet.

   d Guarde los cambios.
4 Haga clic en Atrás para volver a la página Personalización de aplicación de contacto.
5 Agregue el campo ID de Twitter y el applet de web al diseño de la página de contacto para el rol de usuario. Para ello:
   a En la página Personalización de aplicación de contacto, en la sección Administración de diseños de páginas, haga clic en Diseño de página de contacto.
   b En el menú de nivel de registro del diseño de página asignado al rol Representante de ventas, haga clic en Editar.
   c En el paso 3, Diseño de los campos, utilice las flechas para mover el campo ID de Twitter desde la sección Campos de contacto disponibles al campo de la sección de la página en la que va a aparecer, por ejemplo, a la sección Información clave de contacto.
   d En el paso 4, Información relacionada, utilice las flechas para mover el applet de web que ha creado en la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.
   e Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

La próxima vez que un usuario que tenga el rol Representante de ventas edite un registro de contacto o cree un nuevo registro de contacto, el usuario puede configurar las fuentes RSS de Twitter de un contacto como se describe en el siguiente procedimiento.

Para configurar las fuentes RSS de Twitter para un contacto (usuario)

1 Abra un registro de contacto existente o cree y guarde un contacto nuevo.
2 En la página Detalles de contacto, si el applet de las fuentes de Twitter de contacto no aparece en la página, agregue el applet de la siguiente forma:
   a Haga clic en Editar diseño.
   b Si se abre la página Diseño de página personal, haga clic en Información relacionada.
   c En la página Diseño personal - Información relacionada, utilice las flechas para mover el applet de las fuentes de Twitter de contacto de la sección Información disponible a la sección Información que se mostrará.
   d Guarde los cambios.
3 En la página Detalles de contacto, haga clic en Editar.
4 En la página Edición de contacto, en el campo ID de Twitter, introduzca el ID de Twitter del contacto.
5 Guarde los cambios.

   La fuente de Twitter del contacto aparecerá en el applet de las fuentes de Twitter de contacto en la página Detalles de contacto.

Traducción de nombres de informes personalizados y applets web

Dependiendo de la configuración de la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web en el perfil de la compañía, podrá introducir nombres traducidos para los siguientes tipos de applets:

- Applets web personalizados, incluidos los applets web globales y los applets web para los tipos de registro.
- Applets que muestran informes personalizados sobre las páginas iniciales de tipo de registro.
- Applets que muestran informes personalizados sobre Mi página inicial.

Si se ha anulado la selección de la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web en el perfil de la compañía, no podrá introducir nombres traducidos para estos tipos de applets.

Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está activada en el perfil de la compañía, se producirá el siguiente comportamiento para estos tipos de applets:

- El campo Traducir a idioma está disponible al ver una lista de los applets. Puede crear applets sólo si en el campo Traducir a idioma se ha seleccionado el idioma predeterminado de la compañía. Después de crear un nuevo applet, su nombre aparece en fuente azul y entre corchetes en todos los idiomas que no sean el idioma predeterminado para la compañía. A continuación, puede editar el applet para introducir las versiones traducidas de su nombre.
- La casilla de verificación Marcar para traducción está disponible en las páginas en las que edita los applets. Si cambia el nombre del applet en el idioma predeterminado para la compañía, podrá utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si las versiones traducidas del nombre del applet se van a reemplazar por el nombre actualizado o si van a permanecer sin cambios. Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de applet actualizado aparece en la fuente predeterminada en el idioma predeterminado de la compañía y también aparece en fuente azul y entre corchetes en todos los demás idiomas hasta que introduzca el nombre traducido para el idioma. Si no activa la casilla de verificación Marcar para traducción al actualizar el nombre de applet en el idioma predeterminado de la compañía, dicho nombre cambia en ese idioma predeterminado, pero los nombres de applet traducidos no cambian.

NOTA: Al crear un applet, la casilla de verificación Marcar para traducción está activada y es de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo será efectiva cuando actualice un applet existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona cualquier idioma que no sea el idioma predeterminado de la compañía del campo Traducir a idioma en la lista de applets antes de editar el applet.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir una versión traducida de un nombre de applet.

Para introducir una versión traducida de un nombre de applet

1. Vaya a la página Lista de los applets.
2. En la página Lista de los applets, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desea introducir un nombre traducido.
3. Haga clic en el enlace Editar del applet.
4. En el campo Nombre, introduzca el nombre traducido del applet.
5. Guarde los cambios.

Repita este procedimiento para cada idioma cuantas veces sea necesario.

Temas relacionados

- Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392)
- Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 1418)
- Crear subprogramas Web globales (en la página 1452)
- Habilitar informes personalizados en Mi página inicial (en la página 1461)

Definición de listas de opciones en cascada

Las listas de opciones en cascada restringen los valores de una lista de opciones, la lista de opciones *relacionada* basada en el valor seleccionado en otra lista de opciones, la lista de opciones *principal*. Por ejemplo, una lista de opciones principal puede presentar una lista de categorías de solicitudes de servicio y dirigir el valor de una lista de opciones relacionada llamada Subcategorías. Cuando el usuario selecciona, por ejemplo, el valor Instalación de Categoría, la lista de opciones de subcategorías se restringe dinámicamente para mostrar sólo los valores de la lista de opciones que están asociados con la categoría Instalación.

Puede enlazar varias listas de opciones, incluyendo campos de listas de opciones predefinidos y personalizados, como listas de opciones en cascada. También puede anidar listas de opciones en cascada, de tal forma que una lista de opciones relacionada en una definición de listas de opciones en cascada puede ser una lista de opciones principal de otra definición de listas de opciones en cascada.

Si tiene una serie de listas de opciones en cascada anidadas y actualiza el valor de la lista de opciones principal de nivel superior, los valores actualizados se reflejan solo en el primer nivel de anidamiento, como se muestra en el siguiente ejemplo:

- Tiene una lista de opciones principal en cascada llamada Tipo de cuenta y una lista de opciones relacionada llamada Prioridad de la cuenta.
- Tiene una segunda lista de opciones principal en cascada llamada Prioridad de la cuenta y una lista de opciones relacionada llamada Categoría de la cuenta.
- Tiene un registro Cuenta con los siguientes valores:
  - **Tipo de cuenta.** El valor para este campo es Cliente.
  - **Prioridad de la cuenta.** El valor para este campo es Alta.
  - **Categoría de la cuenta.** El valor para este campo es Platino.
- Si actualiza el valor Tipo de cuenta a Socio, el valor de Prioridad de la cuenta se restablece automáticamente. Sin embargo, no se cambia el valor de Categoría de la cuenta.

Puede utilizar campos de lista de opciones que contienen valores que están mapeados a grupos de valores de listas de opciones en listas de opciones en cascada. Sin embargo, en una definición de lista de opciones en cascada, puede especificar solo un conjunto de relaciones entre los valores del campo de lista de opciones principal y los valores de los campos de lista de opciones relacionados, independientemente de si selecciona un grupo de valores de listas de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones al definir la lista de opciones en cascada. Para obtener más información sobre el modo en que las listas de opciones en cascada funcionan con los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de lista de opciones (consulte Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones en la página 1411). Para obtener más información sobre los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 1448).

NOTA: También puede configurar las listas de selección en cascada que compartan la configuración de las listas de selección en cascada en otro tipo de registro. Para obtener más información, consulte Configuración de listas de selección compartidas en cascada (en la página 1409).

Antes de comenzar. Antes de crear una definición de listas de opciones en cascada, deben existir las listas de opciones principal y relacionada y estar visibles en el diseño de página. La lista de opciones principal debe estar visible para filtrar los valores de la lista de opciones relacionada. Para obtener más información sobre cómo crear listas de opciones, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328). Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear una definición de lista de opciones en cascada

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Listas de opciones en cascada, haga clic en el enlace del mismo nombre.

   Los tipos de registros mostrados incluyen el tipo de registro principal y los tipos de registro relacionados que tienen valores de listas de opciones personalizados. Por ejemplo, para las oportunidades, hay enlaces para Socio de oportunidad y Competidor de oportunidad.
5. En la página Listas de opciones en cascada, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar una definición de listas de opciones en cascada existente.
   - Haga clic en el botón Nuevo para crear una nueva definición de listas de opciones en cascada.

   El asistente de listas de opciones en cascada le guiará por todo el proceso.
6. En el paso 1 Seleccionar listas de opciones, seleccione una lista de opciones principal y una lista de opciones relacionada.
7. En el paso 2 Seleccionar valores, puede hacer lo siguiente:

- Ver las asociaciones existentes entre un valor de lista de opciones principal y los valores de las listas de opciones relacionadas. Cuando selecciona un valor en la lista Valores disponibles de lista de opciones principal, se muestran los valores disponibles para la lista de opciones relacionada en la lista Valores disponibles de lista de opciones relacionada y los valores que aparecen se muestran en la lista Valores mostrados de lista de opciones relacionada. Si no hay valores en la lista Valores mostrados de lista de opciones relacionada, se mostrarán todos los valores de la lista de opciones relacionada cuando se selecciona el valor correspondiente de la lista de opciones principal.

  NOTA: si se han definido grupos de valores de lista de opciones para la compañía, puede seleccionar o resaltar el grupo de valores de lista de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones para ayudarle a verificar que la configuración de la lista de opciones en cascada se ajuste correctamente a las necesidades de su negocio. Al seleccionar un grupo de valores de la lista de opciones, las listas Valores disponibles de lista de opciones principal y Valores disponibles de lista de opciones relacionada muestran solo los valores mapeados al grupo de valores de lista de opciones seleccionado.

- Crear una nueva asociación. Mover el valor deseado de Valores disponibles de lista de opciones relacionada a Valores mostrados de lista de opciones relacionada.
- Quitar una asociación existente. Mover el valor de Valores mostrados de lista de opciones relacionada a Valores disponibles de lista de opciones relacionada.

8 Si la casilla de verificación Activar lista de selección en cascada compartida está disponible, también puede configurar las listas de selección en cascada para compartir la configuración de las listas de selección en cascada existentes en otro tipo de registro. Para obtener más información, consulte Configuración de definiciones de listas de selección en cascada. La casilla de verificación Activar lista de selección en cascada compartida solo está disponible si tanto la lista de selección principal como la lista de selección relacionada del tipo de registro actual son campos de listas de selección personalizados que toman sus valores de los campos de listas de selección utilizados en una definición de listas de selección en otro tipo de registro.

   Si selecciona la casilla de verificación Activar lista de selección en cascada compartida, en el paso 2 de la página Configuración de listas de opciones en cascada se muestran las asociaciones que ya estén configuradas en las listas de selección en cascada en el tipo de registro de origen, y no puede cambiar las asociaciones.

   NOTA: Si anula la selección de la casilla de verificación Activar lista de opciones en cascada compartida en una lista de selección en cascada existente, las asociaciones pasan a ser editables y las listas de selección en cascada ya no comparten la configuración de las listas de selección en cascada en el otro tipo de registro.

9 En el paso 3 Confirmar, puede confirmar las selecciones de los valores de lista de opciones relacionada para cada valor de lista de opciones principal y, a continuación, haga clic en Finalizar para completar la definición de las relaciones en cascada entre las listas de opciones principal y relacionada.

   Si hace clic en Finalizar en el asistente, volverá a la lista de opciones en cascada para el tipo de registro actual.

   Después de hacer clic en Finalizar y de añadir la definición de las listas de opciones en cascada a un diseño de página, se activará automáticamente para todos los roles que incluyan dicho diseño.

Configuración de listas de selección compartidas en cascada

En los tipos de registro que admiten el uso compartido de valores de lista de selección, puede configurar listas de selección en cascada que compartan la configuración de las listas de selección en cascada en otro tipo de registro. El tipo de registro donde se definen las listas de selección en cascada originales se conoce como tipo de registro de origen, mientras que el tipo de registro que comparte la configuración de las listas de opciones en cascada originales se conoce como tipo de registro de destino.

Por ejemplo, puede que desee configurar listas de selección en cascada en el tipo de registro Cuenta para que tengan los mismos valores de lista de selección y las mismas asociaciones entre los valores que las listas de selección en cascada que ya estén configuradas en el tipo de registro Contacto. En este ejemplo, el tipo de

registro Contacto es el tipo de registro de origen, mientras que el tipo de registro Cuenta es el tipo de registro de destino.

Para obtener una lista de los tipos de registros que soportan el uso compartido de valores de listas de opciones, consulte Creación de campos de listas de opciones personalizados con valores compartidos (consulte Creación de campos personalizados de las listas de selección con valores compartidos en la página 1340).

Para configurar listas de selección en cascada, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Antes de comenzar. Las listas de selección en cascada del tipo de registro de origen ya deben estar configuradas.

Para configurar las listas de selección compartidas en cascada

1. En la página Campos del *tipo de registro* para el tipo de registro de destino, cree campos de listas de selección personalizados que tomen sus valores de los campos de listas de selección que se usen en las listas de selección en cascada en el tipo de registro de origen.

   Por ejemplo, si en las listas de selección en cascada del tipo de registro Contacto se usa un campo denominado Clase como lista de selección principal y un campo denominado Subclase como lista de selección relacionada, realice una de estas opciones en el tipo de registro Cuenta:

   - Cree un campo personalizado de lista de selección y configúrelo para que obtenga sus valores del campo Clase en el tipo de registro Contacto.
   - Cree un segundo campo personalizado de lista de selección y configúrelo para que obtenga sus valores del campo Subclase en el tipo de registro Contacto.

   NOTA: Para obtener información sobre la creación de campos de lista de opciones que obtengan sus valores de otros campos de listas de opciones, consulte Creación de campos de listas de opciones personalizados con valores compartidos (consulte Creación de campos personalizados de las listas de selección con valores compartidos en la página 1340).

2. En la página Personalización de aplicaciones de *tipo de registro* del tipo de registro de destino, haga clic en el enlace Listas de selección en cascada y, a continuación, haga lo siguiente:

   a. En el paso 1 de la página Configuración de lista de opciones en cascada, en los campos Lista de selección principal y Lista de selección relacionada, elija los campos de la lista de opciones personalizados que haya configurado en el paso 1 de este procedimiento y, opcionalmente, introduzca una descripción de las listas de selección en cascada.

      Asegúrese de que la relación entre la lista de selección principal y la lista de selección relacionada sea la misma que la existente entre los campos correspondientes del tipo de registro de origen. En el ejemplo usado anteriormente, se usa el campo Clase como lista de selección principal en las listas de selección en cascada en el tipo de registro Contacto, y se usa el campo Subclase como lista de selección relacionada. Por tanto, en las listas de selección en cascada del tipo de registro Cuenta, el campo que toma sus valores del campo Clase del tipo de registro Contacto debe ser la lista de selección principal, mientras que el campo que toma sus valores del campo Subclase en el tipo de registro Contacto debe ser la lista de selección relacionada.

   b. En el paso 2 de la página Configuración de listas de selección en cascada, marque la casilla de verificación Activar lista de selección en cascada compartida.

      Tras seleccionar esta casilla de verificación, en la página se mostrarán las asociaciones que ya están configuradas entre los valores principales y los valores relacionados en las listas de selección en cascada en el tipo de registro de origen, y no podrá cambiar dichas asociaciones.

   c. Haga clic en Finalizar para guardar la definición de listas de selección en cascada.

Si cualquiera de los valores de los campos de origen se cambia posteriormente, los mismos cambios se reflejan automáticamente en los campos de destino. Del mismo modo, si se cambia cualquiera de las asociaciones entre los valores principales y los valores relacionados de las listas de selección en cascada en el tipo de registro de

origen, los mismos cambios se reflejan automáticamente en las listas de selección en cascada en el tipo de registro de destino.

Si posteriormente anula la selección de la casilla de verificación Activar lista de selección en cascada compartida en las listas de selección en cascada, las asociaciones entre los valores principales y los valores relacionados pasan a ser editables y las listas de selección en cascada ya no comparten la configuración de las listas de selección en cascada en el tipo de registro de origen. Por tanto, si cualquiera de las asociaciones se cambia posteriormente en las listas de selección en cascada del tipo de registro de origen, los cambios no se reflejan en esas listas de selección en cascada. Sin embargo, los campos de la lista de selección personalizados del tipo de registro de destino continúan obteniendo sus valores de los campos de la lista de selección del tipo de registro de origen, a menos que la configuración de los campos cambie para que ya no obtengan sus valores de los campos de listas de selección del tipo de registro de origen.

Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones

Puede utilizar campos de lista de opciones que contienen valores que están mapeados a grupos de valores de listas de opciones en listas de opciones en cascada. Sin embargo, en una definición de lista de opciones en cascada, puede especificar solo un conjunto de relaciones entre los valores del campo de lista de opciones principal y los valores de los campos de lista de opciones relacionados, independientemente de si selecciona un grupo de valores de listas de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones al definir la lista de opciones en cascada. Si un campo es un campo relacionado en una definición de lista de opciones en cascada y también está mapeado a grupos de valores de listas de opciones, los valores disponibles para su selección en el campo cuando se crea o actualiza un registro se filtran primero por el grupo de valores de listas de opciones en el registro y después por la definición de lista de opciones en cascada.

Por ejemplo, supongamos que ha establecido la configuración siguiente para el tipo de registro Cuenta:

- Los campos Tipo de cuenta y Prioridad están enlazados en una definición de lista de opciones en cascada, con Tipo de cuenta como campo de lista de opciones principal.
- Los campos Grupo de valores de listas de opciones, Tipo de cuenta y Prioridad están todos presentes en el diseño de página de detalles.

Cuando el campo Grupo de valores de listas de opciones se rellena en una cuenta, los valores disponibles para su selección en los campos de lista de opciones son los siguientes:

- En el campo Tipo de cuenta, los valores mapeados al grupo de valores de listas de opciones están disponibles para su selección.
- En el campo de lista de opciones Prioridad, todos los valores mapeados al grupo de valores de listas de opciones están disponibles hasta que se seleccione un valor en el campo Tipo de cuenta. Una vez seleccionado un valor en el campo Tipo de cuenta, los valores del campo Prioridad se limitan a aquellos que cumplen los dos criterios siguientes:
  - El valor está mapeado al grupo de valores de listas de opciones.
  - El valor está enlazado con el valor del campo Tipo de cuenta en la definición de lista de opciones en cascada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Definición de listas de opciones en cascada (en la página 1407)
- Acerca de los grupos de valores de lista de opciones (en la página 1448)
- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 1449)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1450)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369)

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 (consulte Adición de roles en la página 1522).

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 (consulte Acerca de los límites del diseño personalizado en la página 1378).

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 (consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario en la página 1501).

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 multiassocation 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 multiassocation 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 (en la página 1370).
- **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 (consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda en la página 110). For more information about the Record-Type Lists in Lookup Windows menu, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

  NOTA: Si selecciona Deshabilitado en las Listas de tipo de registro en el menú de las ventanas de búsqueda del perfil de la compañía después de haber establecido el diseño de la búsqueda, la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada ya no estará disponible en el asistente de Diseño de la búsqueda. Además, las listas sensibles al contexto no están disponibles en las ventanas de búsqueda, y la búsqueda inicial de un tipo de registro determinado en una ventana de búsqueda se realiza en todos los registros de ese tipo a los que tiene acceso el usuario, con independencia de si se ha seleccionado previamente la opción Mostrar listas sensibles al contexto como ventana de búsqueda predeterminada. Sin embargo, Oracle CRM On Demand almacena el valor de la casilla de verificación Mostrar lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para cada diseño de búsqueda. Si más tarde vuelve a seleccionar Activado o Mixto en las listas de tipo de registro del menú de ventanas de búsqueda del perfil de la compañía, la configuración se restaura y vuelve a tener efecto la configuración de la casilla de verificación de lista sensible al contexto como ventana de búsqueda predeterminada para el diseño de cada búsqueda.

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.** En Oracle CRM On Demand, al crear un diseño de búsqueda para el tipo de registro de productos del asistente de diseño de búsquedas, puede configurar el diseño de búsqueda de productos para mostrar los productos por divisiones, seleccionando la casilla de control Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado. Al mostrar los productos por división en la ventana de consulta de productos, los usuarios podrán realizar una búsqueda en un conjunto de productos relevantes, reduciendo así la posibilidad de cometer errores al buscar y seleccionar de una lista. For more information, see Considerations When Creating Product Search Layouts (consulte Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos en la página 1417).

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 (consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados en la página 103).

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 (consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados en la página 103).

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 (consulte Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos en la página 1417).

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 (consulte Búsqueda de registros en la página 80).

  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 (en la página 1370)
- Customizing Static Page Layouts (en la página 1379)

- Creating Record Homepage Layouts (consulte Crear diseños de la página inicial de registros en la página 1422)

Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos

En Oracle CRM On Demand, al crear un diseño de búsqueda para el tipo de registro de productos del asistente de diseño de búsquedas, puede configurar el diseño de búsqueda de productos para mostrar los productos por divisiones, seleccionando la casilla de control Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado. Al mostrar los productos por división en la ventana de consulta de productos, los usuarios podrán realizar una búsqueda en un conjunto de productos relevantes, reduciendo así la posibilidad de cometer errores al buscar y seleccionar de una lista.

Si selecciona que se muestren los productos por divisiones en el diseño de búsqueda de productos:

- La ventana de búsqueda de productos usa el campo División como el campo de búsqueda predeterminado y se rellena previamente con la división principal del usuario, si el usuario tiene una.
- Si se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, se muestra la lista de productos y se filtra automáticamente por la división principal del usuario. Si el usuario no tiene una división principal, se muestran todos los productos, pero no se filtran.
- Si no se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, no se muestran los productos en esta ventana.

Si se selecciona que no se muestren los productos por divisiones en el diseño de búsqueda de productos:

- La ventana de consulta de productos usa el campo Nombre de producto como el campo de búsqueda predeterminado.
- Si se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, esta ventana usa el campo Nombre de producto como el campo de búsqueda predeterminado y se muestran todos los productos.
- Si no se selecciona la casilla de verificación Mostrar resultados de búsqueda cuando se abre la ventana de consulta, esta ventana usa el campo Nombre de producto como el campo de búsqueda predeterminado y no se muestran los productos.

El campo División no se agrega automáticamente al applet de búsqueda de destino. Sin embargo, puede agregarlo para que se muestre en el applet de búsqueda de destino en la barra de acciones.

El usuario no puede buscar por División si se ha indicado en la lista Campos de búsqueda no disponibles. Al seleccionar la casilla de control Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado, el usuario puede realizar la búsqueda solo con la ventana de consulta.

NOTA: Al seleccionar la casilla de verificación Configurar ventana de consulta con División como campo de búsqueda predeterminado, esta configuración tendrá prioridad sobre la casilla de verificación Primer campo de búsqueda de destino como búsqueda predeterminada en las consultas. Para obtener más información sobre cómo especificar el campo de búsqueda predeterminado en una ventana de consulta, consulte Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412)
- Configuración de divisiones (en la página 1271)

Gestionar acceso a listas y orden de listas

Para cada tipo de registro puede especificar las listas que están disponibles para cada rol así como el orden en el que se muestran las listas en la página inicial del tipo de registro.

Puede crear un nuevo diseño únicamente para aquellos roles que todavía no ha personalizado. También puede editar o eliminar diseños existentes. No puede gestionar el acceso a las listas y el orden de las listas privadas del usuario.

Antes de comenzar:

Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación, así el privilegio Gestionar listas públicas.

Para crear o modificar el acceso a las listas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Acceso a listas y orden, haga clic en el enlace Acceso a listas y orden de *tipo de registro*.
5. En la página Diseño de orden de listas, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
6. Si va a crear un nuevo diseño, seleccione un rol en la lista desplegable Nombre del rol.

   En la lista sólo están disponibles los roles que no tienen ya un diseño asociado.
7. Mueva las listas entre Todas las listas, Lista disponible para este rol y Ver en lista reducida, según considere necesario.
   - Todas las listas contiene, aparte de las listas privadas, todas las listas del tipo de registro.
   - Lista disponible para este rol contiene todas las listas disponibles para el rol seleccionado. Estas listas también se muestran en el campo Lista de *tipo de registro* en las ventanas de consulta del tipo de registro.
   - La opción Ver en lista reducida contiene las listas que se muestran en la sección Lista de la página inicial, en la lista de opciones de listas de las páginas Lista del tipo de registro, y en el campo Lista del *tipo de registro* en las ventanas de búsqueda del tipo de registro. Para obtener más información acerca del campo Lista del *tipo de registro*, consulte Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda (en la página 110).
8. Reorganice el orden de las listas como desee mediante las flechas de dirección arriba y abajo.
9. A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: Después de crear un diseño de orden de lista para un rol y un tipo de registro determinado, todas las listas públicas nuevas para ese tipo de registro estarán disponibles para el rol de forma predeterminada, pero no se incluirán en la lista reducida de listas para el rol. Sin embargo, si el rol de usuario tiene el privilegio Gestionar listas públicas, además del privilegio Gestionar orden de listas de roles o Personalizar aplicaciones; cuando cree una nueva lista pública o restrinja una ya existente y la guarde como una nueva lista pública, puede agregar la lista a la lista reducida para uno o varios roles que ya tengan un diseño de orden de lista. También puede hacer que la lista no esté disponible para uno o varios roles que tengan un diseño de orden de lista. Para obtener más información, consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Crear informes personalizados de la página inicial

Puede utilizar la función Informe personalizado de página inicial para agregar varios informes, incluidos informes predefinidos y personalizados, a las páginas iniciales del tipo de registro. Esta función permite proporcionar la información más relevante para distintos usuarios. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar un informe personalizado de solicitud de servicio.

Para algunos tipos de registros, los informes estándar se muestran en la página inicial de tipo de registro de forma predeterminada. Puede sustituir los informes estándar con distintos informes, o bien puede agregar informes adicionales. También puede especificar informes de página inicial para tipos de registros en los que no se muestra ninguna página inicial de tipo de registro de forma predeterminada.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

Para que un informe predefinido o personalizado esté disponible en una página inicial de tipo de registro, primero cree un registro Informe personalizado de página inicial para el informe. Cuando cree o edite los diseños de página inicial para un tipo de registro, en la lista Todas las secciones del Asistente de diseño de páginas de inicio se muestra cualquier registro de informe personalizado de página inicial creado para el tipo de registro. A continuación puede hacer que un informe esté disponible en un diseño de página inicial de la siguiente forma:

- Puede mover el informe a una de las listas de secciones que aparecen de forma predeterminada en el diseño de página inicial, de modo que cualquier usuario cuyo rol tenga ese diseño vea automáticamente ese informe en la página inicial de su tipo de registro.
- Puede mover el informe a la lista de Secciones disponibles en el diseño de página inicial, para que cualquier usuario cuyo rol tenga dicho diseño y el privilegio Personalizar páginas principales pueda agregar dicho informe a su página inicial de tipo de registro.

Para obtener más información acerca de la personalización de páginas iniciales, consulte Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 1422). Para obtener más información sobre cómo crear informes personalizados para Mi página inicial, consulte Activación de informes personalizados en Mi página inicial (consulte Habilitar informes personalizados en Mi página inicial en la página 1461).

Acerca de los privilegios para gestionar los registros de informes personalizados de la página inicial

Si el rol tiene los privilegios adecuados, puede crear registros de informes personalizados y agregarlos a los diseños personalizados de página inicial para todos los tipos de registros. En la siguiente tabla se muestran los privilegios necesarios para las distintas tareas que se deben realizar para que un informe personalizado esté disponible en una página inicial.

Tarea	Privilegio necesario	Notas
(Opcional) Crear un informe personalizado y publicarlo en una carpeta disponible para toda la compañía	Administrar informes personalizados	Para obtener más información, consulte la sección Introducción a Analytics (en la página 896).
Crear un registro de informe personalizado de página inicial	Personalizar la aplicación Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía	Las instrucciones para esta tarea se proporcionan en este tema. El privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía se necesita solo si desea agregar un informe de la carpeta migrada compartida por toda la compañía a un informe personalizado de página inicial.

Tarea	Privilegio necesario	Notas
Agregar una sección de informe personalizado a un diseño de página inicial	Personalizar la aplicación Personalizar aplicación - Administrar personalización de página principal	Para obtener más información, consulte Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 1422).
Agregar un diseño de página inicial a un rol de usuario	Gestionar roles y accesos	Para obtener más información, consulte Adición de roles (en la página 1522).
(Opcional) Agregar o eliminar una sección de informe personalizado a una página inicial (usuario final)	Personalizar páginas principales	Para obtener más información, consulte Cambiar los diseños de la página inicial (en la página 833).

Antes de comenzar:

- El informe que quiera activar en una página inicial se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.
- Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear informes personalizados solo si el idioma que se selecciona en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un informe personalizado de página inicial

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en Informe personalizado de página inicial de *tipo de registro*.
5. Haga clic en Nuevo informe de página inicial.
6. En la página Detalles de informe personalizado de página inicial, rellene los siguientes campos.

Campo	Comentarios
Nombre	Introduzca el nombre del informe personalizado.

Campo	Comentarios
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación está disponible solo si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía. Al crear un informe personalizado, se selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción en modo de solo lectura. Asimismo, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona un idioma distinto al idioma predeterminado para la compañía en el campo Traducción de la lista de informes personalizados antes de actualizar un informe personalizado existente. Si cambia el nombre de un informe personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de informes personalizados, consulte Traducción de nombres de applets web e informes personalizados (consulte Traducción de nombres de informes personalizados y applets web en la página 1406).
Altura	Seleccione Único o Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.
Ancho	Seleccione Único o Doble. Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. **NOTA:** Los informes que tiene un valor de atributo HTML RowSpan superior a 2 a veces sobrepasan el tamaño especificado.
Ejecutar informe inmediatamente	Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.

1 Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para ver el campo Ruta de informe y, a continuación, navegue al informe que necesita en Carpetas compartidas.

El campo Ruta de informe se rellena automáticamente después de seleccionar el informe.

2 Si desea que se muestren todas las peticiones que estén configuradas para el análisis, de modo que los usuarios puedan filtrarlo, seleccione la casilla de verificación Mostrar peticiones de registro.
3 Especifique si los usuarios que vean el análisis incrustado pueden refrescar, imprimir o exportar el análisis:
   - **Enlace Refrescar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Refrescar enlace estará disponible, y los usuarios podrán refrescar los datos del análisis.
   - **Enlace Imprimir.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Imprimir enlace estará disponible, y los usuarios podrán imprimir el análisis.
   - **Enlace Exportar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Exportar enlace estará disponible, y los usuarios podrán exportar el análisis.
4 En el campo Descripción, introduzca una descripción para el informe personalizado de página inicial.
5 A continuación, haga clic en Guardar.

Crear diseños de la página inicial de registros

Puede crear diseños personalizados de página inicial para distintos tipos de registros. Esta función permitirá proporcionar la información más relevante a los diferentes usuarios, lo que incluye la posibilidad de visualizar informes personalizados en las páginas iniciales de tipo de registro. Por ejemplo, puede configurar la página inicial de solicitudes de servicio para un representante del servicio a clientes con el fin de mostrar la tarea actual relacionada con la solicitud de servicio del usuario y un informe personalizado de solicitud de servicio.

NOTA: Si desea utilizar un informe predefinido o personalizado en un diseño personalizado de página inicial, primero deber crear un registro Informe personalizado de página inicial para el informe, mediante el procedimiento descrito en Crear informes personalizados de la página inicial (en la página 1418).

Puede copiar un diseño de página inicial existente y luego modificarlo de acuerdo con sus necesidades. También puede editar diseños de página inicial existentes, excepto el diseño de página inicial predeterminado que es de sólo lectura. Puede copiarlo pero no eliminarlo ni editarlo.

NOTA: el número de caracteres que puede utilizar en los nombres de los diseños de la página inicial es limitado. Para obtener más información, consulte Acerca de los límites de los diseños personalizados (consulte Acerca de los límites del diseño personalizado en la página 1378).

Después de crear un diseño personalizado de página inicial, debe utilizar el Asistente de gestión de roles para asignar el diseño a los roles de usuario que necesitan utiliza dicho diseño. Los usuarios cuyo rol incluye el privilegio Personalizar páginas principales pueden personalizar su propio diseño de página inicial para un tipo de registro. El diseño personalizado puede mostrar cualquier sección que ponga a su disposición en el diseño de página inicial asignado al rol de usuario para dicho tipo de registro.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.

Para crear o modificar un diseño de página inicial

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4 En la página Administración de diseños de páginas de inicio, haga clic en el vínculo Diseño de página inicial de *tipo de registro*.
5 En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

   Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.
6 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.

7 En el Paso 2, Diseño de página de inicio, especifique las secciones disponibles y mostradas de la siguiente forma:
   - Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.

     La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden agregar a una página inicial. Si no desea que un usuario pueda agregar una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.
   - Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.

     Deje la secciones con doble ancho en la lista Lado izquierdo. Se extienden automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestra.
8 Haga clic en Finalizar.

NOTA: Después de agregar un diseño de página inicial personalizado a la aplicación, es necesario ponerlo a disposición de un rol de usuario antes de que los usuarios puedan verlo. Para obtener más información sobre la adición y modificación de roles de usuario, consulte Añadir roles (consulte Adición de roles en la página 1522). Los usuarios cuyo rol tiene el privilegio Personalizar páginas principales, pueden editar el diseño de sus páginas iniciales con cualquier lista o informe disponible para ellos en el diseño de página inicial asignado a su rol para ese tipo de registro.

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: El número máximo de campos que se pueden auditar para un tipo de registro se muestra en la página Configuración de campos de auditoría de cada tipo de registro, pero el valor no se puede cambiar en esa página.

For information about changing the company settings for the audit trail, see Configuring Company Settings (en la página 1225).

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 (en la página 193). 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 (consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso en la página 1546).

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 (consulte Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro en la página 1281).

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.
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.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.
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.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.
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.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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 (consulte Campos de póliza en la página 777).
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.
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.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Service Request	Yes	Area, Cause, Description, Owner, Priority, Source, Status, Subject, Type.
Signature	Yes	Contact
Social Media	No	No fields are audited by default.
Social Profile	No	No fields are audited by default.
Solution	No	No fields are audited by default.
Special Pricing Request	Yes	Approval Status, Authorized Date, Claim Decision Date, Claim Status, Submission Status, Submitted Date, Total Amount Authorized, Total Amount Requested, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Req.
User	Yes	Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Reports To, Role, Status, User Sign In ID. **NOTE:** When the Reports To field on a user record is updated, the value in the Reports To (Alias) field on the record is also updated automatically. Similarly, when the Reports To (Alias) field is updated, the value in the Reports To field is updated automatically. So, an update to either of these fields triggers the creation of an audit trail record.
User Partner Admin	No	No fields are audited by default. As a best practice audit the following fields: Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Role, Status, User Sign In ID. **NOTE:** In the Master Audit Trail, the changes that are made to user records through the partner self-administration pages are displayed with the User Partner Admin record type.
Vehicle	No	No fields are audited by default.

The following considerations apply to fields regarding auditing:

- For the User audit trail, the mandatory fields are displayed in red text in the list of audited fields. You cannot save the User Audit Trail if you remove any of the mandatory fields from the list of audited fields.
- For foreign key fields, the name (not the ID) is stored and displayed in the audit trail. For example, if the Account field on the Opportunity record type is audited, then the audit trail displays the account name instead of the Row ID.
- No address fields are available for any of the auditable record types.
- Picklist fields show the user's language dependent values (LDVs).
- ID columns that are not displayed on the layouts are not available for auditing.

The following procedure describes how to customize the audit trail for a record type.

Before you begin. To perform this procedure, your role must include all of the following privileges:

- Customize Application
- Administer Field Audit
- Manage Roles and Access

To customize the audit trail for a record type

1. In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
2. In the Application Customization section, click the Application Customization link.
3. In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
4. In the Field Audit Setup section, click the *record type* Field Audit Setup link.
5. (Optional) Select Audit *record type* Record Creation if you want to track the creation of records in the audit trail.
6. (Optional) Select Audit *record type* Record Deletion/Restore if you want to track the deletion or restoration of records in the audit trail.
7. In the Audit Field Setup page, move fields from the Available fields list to the Audited Fields list as required.

   An error message is displayed if you exceed the company limit.

   The Available Fields list contains all the standard and custom fields for the record type that are not already audited.
8. Click Save.

   Auditing of a field becomes effective immediately after it is enabled.

NOTE: The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. You can customize the audit trail fields and configure the Audit Trail related information sections for these record types through the Application Customization pages for the Event record type. You can add the Audit Trail related information section for the Invitee record type to the Invitee Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Account Event record type to the Account Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Lead Event record type to the Lead Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Opportunity Event record type to the Opportunity Event Detail page only. Also, to allow users to view the audit trail for invitee records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow users to view the audit trail for Account Event, Lead Event, and Opportunity Event records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

Acerca de la información de los campos modificados de los registros

Oracle CRM On Demand utiliza los siguientes campos del sistema para almacenar información sobre el cambio más reciente en un registro:

- Modificación externa

- Modificación: Fecha
- Modificado por
- Modificación: Fecha externa

En algunos casos, Oracle CRM On Demand escribe información en uno o varios de estos campos para reflejar un cambio en el registro que no está causado por una acción explícita del usuario. Por este motivo, se recomienda que no confíe en la información de estos campos para el seguimiento de los cambios que los usuarios realicen en los registros. En su lugar, utilice la función de seguimiento de auditoría para el seguimiento de los cambios que los usuarios realicen en campos concretos de los registros. Para obtener información sobre la personalización del seguimiento de auditoría para tipos de registro, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (consulte Customizing the Audit Trail en la página 1423). Para obtener más información sobre cómo ver los cambios en la configuración de un campo y el acceso a los perfiles, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 1282).

La siguiente información es un ejemplo de un cambio de sistema en el campo Modificado por de un registro. Un usuario elimina una cuenta enlazada a un registro de contacto como cuenta principal para el contacto. Cuando el registro de cuenta eliminado está depurado en la base de datos, el enlace entre la cuenta eliminada y el contacto se quita de la base de datos. Una vez que el enlace se ha quitado de la base de datos, la próxima vez que un usuario abra el registro de contacto, Oracle CRM On Demand selecciona otra cuenta enlazada como cuenta principal del contacto y escribe el ID de la cuenta en el campo de cuenta principal. Si, por el contrario, no hay cuentas enlazadas al contacto, Oracle CRM On Demand actualiza el registro para reflejarlo. Oracle CRM On Demand actualiza el campo Modificado por con el nombre del usuario que ha abierto el registro de contacto.

Además, en el caso de los registros que son propiedad de un grupo, la información de los campos del sistema del registro se puede actualizar automáticamente después de suprimir a un usuario del grupo. Si el nombre del usuario suprimido del grupo aparece en el campo Propietario o en un registro compartido que pertenece al grupo, el nombre en el campo Propietario de ese registro se cambiará por el nombre de otro miembro del grupo después de suprimir al propietario del grupo. Cuando se realice ese cambio en la propiedad de un registro de oportunidad o registro de cartera, se actualizan los campos de sistema que almacenan información sobre el cambio más reciente en el registro y la información muestra que el usuario administrador de Oracle ha actualizado el registro. Sin embargo, en el caso de los otros tipos de registro que soportan grupos, los campos de sistema no se actualizan. Para todos los tipos de registro que soportan grupos, no se realiza un seguimiento en el cambio del campo Propietario del registro compartido en el seguimiento de auditoría si el campo se cambia como resultado de que se suprima al usuario del grupo, incluso si el campo Propietario se ha configura para que se llevan a cabo auditorías para el tipo de registro.

El campo Modificado por de un registro también puede mostrar el nombre de un usuario que no posee los privilegios y derechos de acceso necesarios para actualizar el registro directamente. Por ejemplo, cuando se cambia el estado de un usuario de Activo a Inactivo o de Inactivo a Activo, se actualizan los valores de los campos Usuarios activos y Usuarios inactivos de la página Perfil de la compañía. Como resultado de los cambios realizados en estos campos, el campo Modificado por de la página Perfil de la compañía se actualiza para mostrar el nombre del usuario que actualizó el registro de usuario, incluso si el usuario que realizó el cambio no tiene el privilegio necesario para actualizar el perfil de la compañía.

Especificación de diseños de página dinámica

Los diseños dinámicos agilizan la aplicación para los usuarios finales al permitirles gestionar únicamente el subconjunto de información que es relevante en una situación dada. Por ejemplo, imagine que su compañía desea realizar el seguimiento de tipos de cuenta diferentes, como cuentas de cliente, de clientes potenciales o de socios. Con la característica de diseño de página dinámica, puede configurar diferentes diseños que muestren un conjunto diferente de campos de cuenta y elementos relacionados en función del tipo de cuenta. A continuación, puede asociar los diferentes diseños a uno o más roles de usuario. Cuando los usuarios profundizan en un registro de cuenta determinado, se les muestra el diseño de página adecuado, según el rol del usuario y el tipo de cuenta.

Si define diseños de páginas dinámicas para un tipo de registro, se utiliza un valor de lista de opciones predefinido para realizar la interpretación de los diseños de página. Especifique que se muestre un diseño de página para cada valor de la lista de opciones. Así los usuarios podrán ver diferentes diseños de página para diferentes registros del mismo tipo, según el valor de la lista de opciones seleccionado en el registro.

NOTA: al utilizar diseños dinámicos, no puede utilizar valores de lista de opciones idénticos a los ID de lista de opciones internos, ya que esto puede provocar un comportamiento impredecible.

Debe asociar los diseños de páginas dinámicas a los roles de usuario, según considere necesario. Existe una relación muchos a muchos entre los diseños de páginas dinámicas y los roles de usuario.

Cada valor de la lista de opciones solo tiene asociado un diseño, pero un diseño de página se puede asociar a varios valores de la lista de opciones. Hay un límite de 200 asociaciones entre los valores de la lista de opciones y los diseños de página. No se puede eliminar un diseño que ya se encuentre asociado a un rol de usuario.

Precaución: se recomienda que todos los diseños dinámicos asociados a una lista de opciones principal incluyan dicha lista. Si uno de los diseños asignados no tiene la lista de opciones principal, y el valor de la lista de opciones asociado a ese diseño se selecciona y se guarda para un registro, no podrá ver la lista de opciones principal en el diseño, por lo que no podrá editar el campo.

En la siguiente tabla se muestran los valores predefinidos de la lista de opciones principal para cada tipo de registro.

Tipo de registro	Lista de opciones principal
Cuenta	Tipo de cuenta
Actividad: Cita	Tipo
Actividad: Tarea	Tipo
Cita	Tipo
Activo	Tipo de activo
Plan de negocio	Tipo
Actividad de la visita	Tipo
Campaña	Tipo de campaña
Contacto	Tipo de contacto
Objetos personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 o superior	Tipo
Registro del negocio	Tipo
Concesionario	Estado
Evento	Tipo

Tipo de registro	Lista de opciones principal
Fondo	Estado
Solicitud de fondo	Estado
Unidad familiar	Segmento
Informe de auditoría de inventario	Tipo
Oportunidad potencial	Fuente de oportunidad potencial
Formación médica	Tipo
Respuesta al plan de mensajería	Tipo
Plan de mensajería	Tipo
Ítem del plan de mensajería	Tipo
Relaciones de ítem del plan de mensajes	Tipo
Objetivos	Tipo
Oportunidad	Tipo de oportunidad
Ingresos de productos de la oportunidad	Tipo
Socio	Estado de organización de socio
Programa de socios	Tipo de socio
Póliza	Línea de negocio
Cartera	Tipo de cuenta
Ingresos	Tipo
Ingresos: Ingresos por cuenta	Tipo
Ingresos: Ingresos del contacto	Tipo
Transacción de muestra	Tipo
Solicitud de servicio	Tipo

Tipo de registro	Lista de opciones principal
Solución	Estado
Tarea	Tipo
Vehículo	Tipo de producto
Información financiera del vehículo	Tipo de financiación

Número de caracteres que puede utilizar en los nombres de los diseños de página es limitado. Para obtener más información, consulte Acerca de los límites de los diseños personalizados (consulte Acerca de los límites del diseño personalizado en la página 1378).

Diseños y listas de páginas

Puede utilizar diseños de página y privilegios de rol para limitar los campos que los usuarios pueden buscar, ver en listas y exportar. Cuando un usuario cree o restrinja una lista de registros o utilice la búsqueda avanzada para buscar registros, los privilegios y diseños de página asignados al rol de usuario determinarán los campos que el usuario puede buscar y ver.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado en el rol de usuario, el usuario podrá buscar todos los campos de búsqueda que se encuentren disponibles en el diseño de búsqueda que se haya asignado al rol de usuario para el tipo de registro específico. Además, al crear o refinar una lista, el usuario puede seleccionar cualquier campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida de la búsqueda.

NOTA: se recomienda que los administradores de la compañía no activen el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda para la mayoría de los roles de usuario. Si el privilegio no está activado, los campos que su compañía no utiliza no son visibles en las páginas de listas y búsqueda. Reduce la desorganización y facilita que los usuarios puedan ver los campos que les resulten más interesantes.

Si el privilegio Todos los campos de listas y búsqueda no está activado para el rol de usuario, el usuario tan sólo podrá buscar un campo si cumplen los dos criterios siguientes:

- El campo es un campo de búsqueda disponible en el diseño de búsqueda asignado al rol de usuario para el tipo de registro.
- El campo aparece en el diseño de la página de detalles que se haya asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Si se han definido diseños de páginas dinámicas para el rol, el campo deberá mostrarse al menos en uno de los diseños de página dinámica.

Asimismo, al crear o refinar una lista, el usuario sólo podrá seleccionar un campo para mostrarlo como columna en la lista de registros obtenida tras la búsqueda en caso de que el campo se muestre en al menos uno de los diseños de página de detalles, incluidos los diseños de páginas dinámicas que se hayan asignado al rol de usuario para ese tipo de registro. Esta restricción también afecta a los elementos que el usuario pueda exportar de una lista. Si está activado el privilegio Lista - Exportar campos mostrados en el rol de usuario pero no el privilegio Lista - Exportar todos los campos, podrá exportar únicamente los campos mostrados en la lista. El usuario no puede exportar todos los campos de los registros de la lista.

NOTA: En el caso de las búsquedas avanzadas que inician los usuarios desde el enlace Avanzado en una lista de registros relacionados en un registro principal, las consideraciones adicionales se aplican a la disponibilidad de campos de búsqueda y a los campos que se pueden mostrar en los resultados de la búsqueda. Para obtener más información, consulte Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados (en la página 103).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar la aplicación – Administrar diseños dinámicos.

Para crear o modificar un diseño de página dinámica

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.
4. En la sección Administración de diseños dinámicos, haga clic en el vínculo Diseño dinámico de *tipo de registro*.
5. En la lista Diseño de página dinámica, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño existente.
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.

   El Asistente para diseño dinámico le guiará durante todo el proceso.
6. En el paso 1 Nombre del diseño:
   a. Especifique un nombre para el diseño dinámico.
   b. Seleccione un de diseño predeterminado. Este diseño se presenta como el predeterminado en el siguiente paso.

   El campo Lista de opciones principal muestra la lista de opciones cuyos valores determinan el diseño que verán los usuarios.
7. En el Paso 2, Asignar diseños, asocie cada uno de los valores de la lista de opciones a un nombre de diseño.

   NOTA: para cada diseño de página dinámica, hay un límite de 200 asociaciones entre la lista de opciones principal y los diseños de página.

   Cuando un registro tiene el valor de la lista de opciones correspondiente, se muestra el diseño seleccionado.
8. Haga clic en Finalizar.

Temas relacionados

Para obtener información sobre cómo los diseños de página personalizados interactúan con los diseños de página dinámicos:

- Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 1435)
- Cómo los diseños de campos personalizados interactúan con los diseños de página de roles (consulte Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles en la página 1440)

Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles

Cada rol de usuario tiene un diseño de página asignado para cada tipo de registro. Los diseños de página determinan los campos, las secciones de página y las secciones de información relacionada que los usuarios pueden ver en las páginas cuando crean, ven y editan registros de los distintos tipos. Los usuarios pueden personalizar el diseño de las secciones de información relacionada de la página de detalles para un tipo de registro si está activado el privilegio Personalizar página de detalles - Información relacionada para su rol de usuario. Los usuarios pueden mostrar u ocultar las secciones de información relacionada y también pueden cambiar el orden en que aparecen estas secciones en la página Detalle.

NOTA: dependiendo de la configuración del rol de usuario, los usuarios también podrán personalizar el diseño de los campos en las páginas de registro. Para obtener más información, consulte Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles (en la página 1440).

Si es necesario, puede restablecer cualquier versión personalizada de los diseños de página a la configuración predeterminada de un rol. Para obtener más información, consulte Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550).

Cómo interactúan los diseños de información relacionada personalizados con los diseños de página estáticos

Cuando se utiliza un diseño de página estático, un usuario ve el mismo diseño para todos los registros de un tipo de registro dado. Cuando un usuario crea un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un diseño de página de detalles estático, el comportamiento es el siguiente:

- Cuando el usuario cambia el diseño de las secciones de información relacionada de la página Detalle para un tipo de registro, se utiliza el diseño personalizado del usuario cada vez que éste abre la página Detalle para un registro de ese tipo.
- El diseño personalizado que tenga el usuario para las secciones de información relacionada se sigue utilizando para todos los registros de dicho tipo hasta que se produzca una de las acciones siguientes:
  - El usuario edita de nuevo el diseño personalizado de las secciones de información relacionada.
  - El usuario restablece el diseño al diseño de página predeterminado del rol del usuario.

    NOTA: la restauración de un diseño de campos al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño personalizado de las secciones de información relacionada. Del mismo modo, la restauración de un diseño personalizado de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño de campos personalizado para el tipo de registro.

  - El administrador de la compañía restablece el diseño de página del rol de usuario al diseño de página predeterminado.

    NOTA: si un administrador restablece el diseño de página para un tipo de registro al diseño predeterminado para un rol, todos los diseños de campos personalizados y todos los diseños personalizados de las secciones de información relacionada para ese tipo de registro se restauran al diseño predeterminado para los usuarios con ese rol. Sin embargo, si un administrador asigna un nuevo diseño de página para un tipo de registro a un rol, todos los usuarios con ese rol verán el nuevo diseño de campos para el tipo de registro, pero los usuarios continuarán viendo sus diseños personalizados de las secciones de información relacionada para el tipo de registro hasta que restauren sus diseños de información relacionada al diseño predeterminado.

- Si el administrador de la compañía realiza cambios en las listas de secciones de información relacionada disponible y mostrada en un diseño de página predeterminado para un rol de usuario, el comportamiento será el siguiente:
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada que anteriormente no estaba disponible a la lista de secciones mostradas o la lista de secciones disponibles del diseño de página predeterminado, dicha sección no se mostrará de forma automática en el diseño personalizado correspondiente del usuario. Si el usuario desea ver la sección que ahora sí está disponible, debe editar el diseño personalizado para agregar la sección a la lista de secciones mostradas.
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones mostradas a la lista de secciones disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá disponible para ese usuario hasta que éste la quite de la lista de secciones mostradas del diseño personalizado o restablezca el diseño al valor predeterminado.
  - Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones no disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá mostrándose en la página de detalles del registro de ese usuario. Sin embargo, la siguiente vez que el usuario edite el diseño personalizado de la página de detalles, la sección dejará de aparecer en la lista de secciones mostradas; cuando el usuario haga clic en Guardar en la página Diseño de página personal, la sección no disponible se quitará del diseño y dejará de mostrarse en la página de detalles del registro.

Cómo interactúan los diseños de información relacionada personalizados con los diseños de página dinámicos

Para algunos tipos de registros, los administradores de la compañía pueden crear diseños de página dinámicos. En los diseños de página dinámicos, se utiliza un valor de lista de opciones en un campo de un registro para determinar la visualización dinámica del diseño de página para el registro. Por ejemplo, puede que su compañía desee que los usuarios vean un diseño determinado para las páginas Detalle de las cuentas cuyo tipo es Cliente, y que los usuarios vean un diseño de página diferente para las cuentas del tipo Competidor. En tal caso, el administrador de la compañía puede configurar un diseño dinámico para la página Detalle de cuenta y asignarlo a roles de usuario como sea preciso.

Cuando se utilizan diseños dinámicos, la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía determina si un usuario puede crear sólo un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un tipo de registro o varios diseños personalizados para un tipo de registro. El comportamiento de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales es el siguiente:

- Si se anula la selección de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía, el usuario podrá crear sólo un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para un tipo de registro. El diseño personalizado del usuario de las secciones de información relacionada se utiliza para la página Detalle de todos los registros de ese tipo, con independencia del valor del campo de lista de opciones que determina la visualización dinámica del diseño de página.

  Por ejemplo, supongamos que el diseño dinámico se utiliza para el tipo de registro Cuenta que se ha descrito anteriormente. Si un usuario cambia el diseño de las secciones de información relacionada mientras trabaja en la página Detalle de una cuenta del tipo Competidor, se utiliza el diseño personalizado de las secciones de información relacionada en la página Detalle de todos los registros de cuentas, con independencia del tipo de cuenta.

  Después de que se haya personalizado el diseño, todos los cambios que el usuario haga posteriormente al diseño personalizado se reflejarán en la página Detalle para todos los registros de ese tipo. Si el usuario restablece el diseño de las secciones de información relacionada del tipo de registro al diseño predeterminado para el rol del usuario, se utilizan los diseños de página dinámicos del tipo de registro para las páginas de detalles de registro.

  Por ejemplo, supongamos que el diseño dinámico se utiliza para el tipo de registro Cuenta que se ha descrito anteriormente. Después de que un usuario restablezca el diseño de las secciones de información relacionada del tipo de registro Cuenta al diseño predeterminado para el rol del usuario, se utiliza el diseño de página dinámico apropiado para el tipo de cuenta: Competencia o Cliente.
- Si la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales está activada en el perfil de la compañía, el usuario podrá optar por crear un diseño personalizado de las secciones de información relacionada para cada uno de los valores del campo de lista de opciones que determina la representación dinámica del diseño de página. El diseño personalizado del usuario para un valor de la lista de opciones se utiliza cada vez que el usuario abre un registro de ese tipo, en el que se ha seleccionado el valor de la lista de opciones.

  Después de que el usuario cree un diseño personal de las secciones de información relacionada para un valor de lista de opciones, el usuario podrá cambiar de nuevo el diseño personalizado o crear diseños personalizados para otros valores de la lista de opciones. El usuario también puede optar por restablecer los diseños de las secciones de información relacionada para todos los valores de lista de opciones a los diseños de página predeterminados.

Independientemente de la configuración establecida en la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía, la interacción entre los diseños personalizados de un usuario de las secciones de información relacionada y los diseños de página para el rol del usuario es de la siguiente forma:

- Si el administrador de la compañía realiza cambios en las listas de secciones de información relacionada disponible y mostrada en un diseño de página predeterminado para un rol de usuario, el comportamiento será el siguiente:

- Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada que anteriormente no estaba disponible a la lista de secciones mostradas o la lista de secciones disponibles del diseño de página predeterminado, dicha sección no se mostrará de forma automática en el diseño personalizado correspondiente del usuario. Si el usuario desea ver la sección que ahora sí está disponible, debe editar el diseño personalizado para agregar la sección a la lista de secciones mostradas.
- Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones mostradas a la lista de secciones disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá disponible para ese usuario hasta que éste la quite de la lista de secciones mostradas del diseño personalizado o restablezca el diseño al valor predeterminado.
- Si el administrador de la compañía mueve una sección de información relacionada de la lista de secciones no disponibles en el diseño de página predeterminado y dicha sección ya está incluida en el diseño personalizado de un usuario, dicha sección seguirá mostrándose en la página de detalles del registro de ese usuario. Sin embargo, la siguiente vez que el usuario edite el diseño personalizado de la página de detalles, la sección dejará de aparecer en la lista de secciones mostradas; cuando el usuario haga clic en Guardar en la página Diseño de página personal, la sección no disponible se quitará del diseño y dejará de mostrarse en la página de detalles del registro.

Acerca de cómo modificar la opción Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales:

Los administradores de la compañía pueden cambiar la configuración de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales en el perfil de la compañía. Si cambia la configuración de la casilla de verificación, pueden resultar afectados los diseños de las secciones de información relacionada que ven los usuarios. El comportamiento que un usuario ve cuando se cambia una configuración, depende de lo siguiente:

- Si la casilla de verificación se ha activado previamente, lo que permite al usuario crear diseños personalizados de las secciones de información relacionada para valores de lista de opciones individuales para un tipo de registro.
- Si el usuario ha creado previamente uno o varios diseños personalizados de las secciones de información relacionada para las páginas en las que se usan los diseños dinámicos.

En la siguiente tabla se indica cuál es el comportamiento de los diseños que ve el usuario cuando se ha anulado la selección de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales y el usuario la selecciona.

¿Ha creado el usuario previamente un único diseño personalizado para un tipo de registro?	¿Ha creado el usuario previamente diseños personalizados para valores de una lista de opciones individuales para un tipo de registro?	Comportamiento tras seleccionar la casilla de verificación
Sí	No	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.
Sí	Sí	El usuario visualiza los diseños personalizados que creó previamente para

¿Ha creado el usuario previamente un único diseño personalizado para un tipo de registro?	¿Ha creado el usuario previamente diseños personalizados para valores de una lista de opciones individuales para un tipo de registro?	Comportamiento tras seleccionar la casilla de verificación
		los valores de lista de opciones individuales.
No	No	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.
No	Sí	El usuario visualiza los diseños personalizados que creó previamente para los valores de lista de opciones individuales.

En la siguiente tabla se indica cuál es el comportamiento de los diseños que ve el usuario cuando se ha seleccionado la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales y el usuario anula la selección.

¿Ha creado el usuario previamente un único diseño personalizado para un tipo de registro?	¿Ha creado el usuario previamente diseños personalizados para valores de una lista de opciones individuales para un tipo de registro?	Comportamiento tras anular la selección de la casilla de verificación
Sí	No	El usuario visualiza el único diseño personalizado que creó previamente.
Sí	Sí	El usuario visualiza el único diseño personalizado que creó previamente.
No	No	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.

¿Ha creado el usuario previamente un único diseño personalizado para un tipo de registro?	¿Ha creado el usuario previamente diseños personalizados para valores de una lista de opciones individuales para un tipo de registro?	Comportamiento tras anular la selección de la casilla de verificación
No	Sí	El usuario visualiza el conjunto de diseños dinámicos de páginas predeterminados asignados al rol para el tipo de registro.

NOTA: si los diseños personalizados que los usuarios han creado en el pasado son diferentes a los diseños predeterminados actuales, puede que desee restablecer los diseños de página para un rol a los diseños predeterminados después de que cambie la configuración de la casilla de verificación Activar personalización de diseños de página dinámicos individuales. Sin embargo, al restablecer los diseños de página para un rol se restablecen todos los diseños de campo personalizados al diseño predeterminado; también se restablecen los diseños de las secciones de información relacionada. También puede recomendar que los usuarios restablezcan sus diseños de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado.

Temas relacionados

Para obtener más información sobre los diseños de página, consulte los temas siguientes:

- Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379)
- Especificación de diseños de página dinámica (en la página 1431)
- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550)
- Cómo los diseños de campos personalizados interactúan con los diseños de página de roles (consulte Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles en la página 1440)

Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles

Los usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página de detalles para un tipo de registro cuando su rol de usuario está configurado del siguiente modo:

- El privilegio Personalizar página de detalles - Campos está activado para el rol.
- Se asigna un diseño de página personalizado al rol para el tipo de registro.

NOTA: si el diseño estándar se asigna a un rol para un tipo de registro, los usuarios no pueden personalizar el diseño de los campos para ese tipo de registro. Del mismo modo, no puede configurar un rol de usuario de forma que los usuarios puedan personalizar algunos, pero no todos, los diseños de página personalizados que se asignan a su rol. Si el rol de usuario incluye el privilegio Personalizar página de detalles - Campos, los usuarios que tienen ese rol pueden personalizar todos los diseños de página personalizados que se asignan al rol.

Cuando configura diseños de página personalizados, puede especificar que determinados campos deben aparecer siempre en el diseño. A excepción de los campos requeridos y los campos que especifica que deben aparecer siempre en el diseño, los usuarios pueden mostrar u ocultar los campos en su diseño personalizado. Los usuarios también pueden cambiar el orden en el que los campos aparecen en la página de detalles. Los usuarios no pueden agregar campos que no aparezcan en el diseño predeterminado a su diseño personalizado. Los usuarios pueden personalizar los diseños de campo para los diseños tanto estáticos como dinámicos.

NOTA: dependiendo de la configuración del rol de usuario, los usuarios también podrán personalizar el diseño de las secciones de información relacionada en las páginas de detalles de registro. Para obtener más información,

consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 1435).

Después de que un usuario cree un diseño de campos personalizado, dicho diseño se utiliza cada vez que el usuario abre o edita un registro de ese tipo hasta que se produce una de las siguientes acciones:

- El usuario vuelve a cambiar el diseño de los campos.
- El usuario restaura el diseño de los campos predeterminado para la página.

  NOTA: la restauración de un diseño de campos al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño personalizado de las secciones de información relacionada. Del mismo modo, la restauración de un diseño personalizado de las secciones de información relacionada al diseño predeterminado no afecta a ningún diseño de campos personalizado para el tipo de registro.

- El administrador restablece el diseño de página del rol de usuario al diseño predeterminado o asigna un diseño diferente al rol para el tipo de registro.

  NOTA: si un administrador restablece el diseño de página para un tipo de registro al diseño predeterminado para un rol, todos los diseños de campos personalizados y todos los diseños personalizados de las secciones de información relacionada para ese tipo de registro se restauran al diseño predeterminado para los usuarios con ese rol. Sin embargo, si un administrador asigna un nuevo diseño de página para un tipo de registro a un rol, todos los usuarios con ese rol verán el nuevo diseño de campos para el tipo de registro, pero los usuarios continuarán viendo sus diseños personalizados de las secciones de información relacionada para el tipo de registro hasta que restauren sus diseños de información relacionada al diseño predeterminado.

Acerca de los diseños de campo en las páginas de nuevo registro

El diseño personalizado de un usuario también se utiliza en las páginas en las que el usuario introduce información para un nuevo registro de ese tipo, a menos que se asigne un diseño personalizado para la página de nuevo registro al rol del usuario para el tipo de registro. Si se asigna un diseño personalizado para la página de nuevo registro al rol del usuario para su uso en todos los casos, el diseño personalizado del usuario nunca se utiliza para las páginas de nuevo registro. Sin embargo, si el rol del usuario especifica que el diseño personalizado para la página de nuevo registro sólo se utiliza cuando el usuario crea un registro a partir de la barra de acción o la cabecera global, el diseño de los campos personalizado del usuario se utiliza cuando el usuario crea un registro a partir de cualquier otra área de Oracle CRM On Demand.

¿Qué ocurre si un diseño de página cambia después de que los usuarios personalicen el diseño de los campos?

Después de que los usuarios que tienen un determinado rol personalicen el diseño de los campos para un tipo de registro, un administrador puede realizar un cambio en el diseño predeterminado para el rol. Dependiendo del cambio que realice el administrador, los cambios en el diseño interactúan con los diseños personalizados de la siguiente forma:

- Si el administrador asigna un diseño de página de detalles diferente al rol para el tipo de registro, todos los usuarios que tienen el rol verán el nuevo diseño de los campos para el tipo de registro la próxima vez que inicien sesión en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si el administrador vuelve a reasignar más tarde el diseño de página original al rol, los usuarios verán de nuevo sus versiones personalizadas de ese diseño.
- Si un administrador realiza un cambio en la presencia, diseño o características de los campos en el diseño para la página de detalles que se asigna al rol, el cambio no se aplica automáticamente a los diseños personalizados. Por ejemplo:
  - Si un administrador quita un campo del diseño de la página de detalles, el campo no se quita de los diseños personalizados. Del mismo modo, si un usuario abre la página Diseño personal - Campos para ese diseño de página, el campo que el administrador ha quitado sigue estando disponible, ya sea en una de las secciones del diseño o en la lista Campos disponibles, según lo especifique el usuario.
  - Si un administrador agrega un campo al diseño de la página de detalles, el nuevo campo no aparece en los diseños personalizados. Del mismo modo, si un usuario abre la página Diseño personal - Campos

para ese diseño de página, el campo que el administrador ha agregado no aparece en ninguna de las secciones del diseño ni en la lista Campos disponibles.

- Si un administrador cambia las características de un campo, el cambio no se refleja automáticamente en los diseños personalizados. Por ejemplo, si un administrador transforma en obligatorio un campo que antes no lo era en el diseño de página, el campo no se convierte en obligatorio para los usuarios que han personalizado el diseño. De igual forma, si un administrador activa la casilla de verificación Siempre en el diseño para un campo, no se fuerza al usuario a que muestre el campo en su diseño personalizado, aunque el usuario realice más actualizaciones en dicho diseño después de que el administrador realice el cambio.

Si un administrador desea que los cambios realizados en el diseño de los campos se apliquen a todos los usuarios que tienen el rol, el administrador debe restablecer el diseño de página al diseño predeterminado para el rol. Los usuarios también pueden restablecer su diseño de página al diseño predeterminado y, a continuación, volver a personalizar el diseño si lo desean.

Temas relacionados

Para obtener más información sobre los diseños de página, consulte los temas siguientes:

- Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379)
- Especificación de diseños de página dinámica (en la página 1431)
- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550)
- Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 1435)

Acerca de la estandarización de URL

En Oracle CRM On Demand, se han estandarizado varias URL para todos los tipos de registro; de esta manera, las siguientes URL utilizadas en enlaces web, fichas web y applets web seguirán funcionando en versiones futuras de Oracle CRM On Demand:

- Apertura de la página inicial de un tipo de registro
- Apertura de la página de detalles del registro con un ID de registro
- Apertura de la página de edición del registro con un ID de registro
- Creación o edición de un registro con un valor de campo de lista de opciones principal ya rellenado para determinar el diseño de página
- Creación o edición de un registro con valores ya rellenados para la lista de opciones principal y la lista de opciones relacionada de un campo de lista de opciones en cascada
- Actualización de un registro de oportunidad para actualizar el campo Etapa de ventas para iniciar un proceso de ventas

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas (en la página 1443)
- Acerca de los subprogramas Web personalizados (en la página 1390)
- Creación de applets web para tipos de registro (en la página 1392)
- Crear subprogramas Web globales (en la página 1452)
- Configurar enlaces Web (en la página 1344)
- Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS (en la página 49)

Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas

En Oracle CRM On Demand, puede mostrar el contenido Web en fichas. Dicho contenido puede ser páginas Web externas o datos de la compañía disponibles desde la Web. Por ejemplo, puede realizar el seguimiento de la información de inventario en otra aplicación Web, la cual desea poner a disposición de los representantes de servicio para cuando trabajan en Oracle CRM On Demand. Para solucionar este requisito, puede crear una ficha Web personalizada para mostrar la aplicación Web externa en el área de contenido principal de Oracle CRM On Demand. También puede incrustar informes y cuadros de mandos desde el catálogo de Analytics en las fichas web personalizadas.

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

También puede crear applets web personalizados para incluir contenido web, informes y cuadros de mandos. Para obtener información acerca de los subprogramas Web personalizados y cómo se comparan con fichas Web personalizadas, consulte Acerca de los subprogramas Web personalizados (en la página 1390).

NOTA: para obtener información acerca de las consideraciones que se aplican a la hora de utilizar código personalizado en Oracle CRM On Demand, consulte Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand (en la página 1454).

Para que una ficha web personalizada esté visible, debe agregar la ficha al rol de usuario requerido mediante el Asistente de gestión de roles.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Antes de mostrar información externa en una página de Oracle CRM On Demand, compruebe lo siguiente:

- La aplicación externa tiene una interfaz Web
- La aplicación externa o página Web no requiere el control completo de la ventana del explorador

Para incrustar un informe o un cuadro de mandos en una ficha web, el informe o el cuadro de mandos se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.

NOTA: Debe asegurarse de que los servicios Web están activados para la compañía si tiene pensado utilizar funciones como, por ejemplo, Inicio de sesión único, o integrar el sitio Web con Oracle CRM On Demand.

Para mostrar una página web externa, un informe o un cuadro de mandos en una ficha

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Fichas Web personalizadas.
4. En la página Lista de fichas personalizadas, haga clic en Nuevo.
5. En la página Ficha web personalizada, utilice la siguiente tabla para rellenar la información necesaria y guarde el registro.
6. (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para la compañía, active la casilla de verificación Marca de traducción (en la página de listas Ficha Web personalizada) para la ficha Web.

Campo	Comentarios
Nombre	Nombre de la ficha web personalizada.

Campo	Comentarios
Tipo	Seleccione el tipo de ficha web que desea crear: URL, HTML, Informe o Cuadro de mandos:

Campo	Comentarios

Campos de usuario y del sistema	Antes de crear un applet web en Oracle CRM On Demand, piense con detenimiento cómo utilizará las variables de campo de parámetro como %%%User Id%%%, si el campo contiene caracteres en los que se puede realizar el escape como referencias de entidad de carácter.
	
	Al insertar variables de campo de parámetro en HTML, se realiza el escape de los caracteres del nombre de campo como & como referencia de entidad de carácter correspondiente, (en este caso &) y el explorador amplía la referencia de entidad de manera que se muestre el carácter referenciado. Por ejemplo, es posible que desee crear un applet web HTML de página inicial con el nombre de la compañía: A&B Manufacturing. Desde la lista desplegable Campos de usuario y sistema, puede elegir Nombre de la compañía para insertar la variable: %%%Company name%%% y, en tiempo de ejecución, esta variable tendrá el valor A&B Manufacturing, que aparecerá en el explorador como A&B Manufacturing. Sin embargo, las referencias de entidad de carácter no se amplían en el código de JavaScript, por lo que, en este caso, debe poner la variable en un contexto al que se pueda hacer referencia, recuperarla del DOM de documento y, a continuación, codificarla según sea necesario. Estas diferencias se ilustran en el siguiente ejemplo de código HTML de applet web:
	
	`<span id=”companyname” style=”display:none” data-value=” %%%Company name%%%”></span>`
	
	`<script type=”text/javascript”>`
	
	`var var1 = ”%%%Company name%%%”;`
	
	`var var2 = document.getElementById(“companyname”).getAttribute(“data-value”);`
	
	`</script>`
	
	El valor de var1 es “A&B Manufacturing” y el valor de var2 es “A&B Manufacturing”. Los valores de var1 y var2 son diferentes porque le explorador amplía las referencias de entidad en datos y etiquetas HTML pero no dentro del elemento <script>.
	
	Seleccione una opción en la lista desplegable Campos de usuario y del sistema para agregar campos de parámetro al campo URL o HTML en la posición actual del cursor. Por ejemplo, si selecciona ID de usuario en la lista desplegable, se inserta %%%User id%%% en el campo URL o HTML, en función de la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el ID de usuario del usuario que ha iniciado la sesión.
	
	Como otro ejemplo, si elige Nombre de host en la lista, %%%Hostname%%% se inserta en la posición del cursor. Este parámetro se sustituye en tiempo de ejecución por el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand. Esto resulta útil en las configuraciones que contienen una URL a Oracle CRM On Demand, porque ya no es necesario modificar el nombre de host de Oracle CRM On Demand al migrar de un entorno a otro.
	
	Para obtener más información, consulte Campos de usuario y sistema (consulte Campos de usuario y del sistema en la página 1353).

Campo	Comentarios
URL	**NOTA:** este valor sólo está disponible si selecciona URL del menú Tipo. Introduzca la dirección URL invocada cuando el usuario hace clic en el hiperenlace, por ejemplo, www.oracle.com. No es necesario que introduzca la parte *http://* de la dirección URL. Asegúrese de que la URL es un identificador de recurso uniforme (URI) válido. Si no es válida, aparece un mensaje de error en lugar del contenido incrustado cuando un usuario accede a la ficha Web personalizada. **NOTA:** para obtener más información sobre la estandarización de URL en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de la estandarización de URL (en la página 1442). También puede incluir parámetros sensibles al contexto situando el cursor en el campo URL y, a continuación, seleccionando la lista desplegable Campos de usuario y del sistema. Esta acción coloca un parámetro de campo en la URL (designada por %%%fieldname%%%), que se sustituye por el valor del campo basado en el registro actual cuando el usuario hace clic en el valor. Si no especifica ninguna dirección URL, se dirige al usuario a una URL nula cuando hace clic en la ficha. Cada explorador tiene una longitud máxima de dirección URL. Si introduce una dirección URL que sobrepase esa longitud, los usuarios podrían observar un comportamiento indeterminado en el explorador cuando hagan clic en la ficha Web. **NOTA:** Aunque se puede utilizar una dirección URL para incrustar un informe o cuadro de mandos en una ficha web personalizada del tipo de URL, esta funcionalidad no está totalmente soportada y la dirección URL podría no funcionar después de una actualización.
Adiciones de encabezado HTML	**NOTA:** este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo. El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento <iframe>. Puede incluir referencias a archivos JavaScript que ha incrustado en la sección <head> del código HTML en este campo. No se admiten las referencias a los archivos JavaScript en las páginas de Oracle CRM On Demand. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agregará a las etiquetas <head>.
HTML de ficha web	**NOTA:** este valor sólo está disponible si selecciona HTML del menú Tipo. El HTML que introduce se utiliza en el atributo src de un elemento <iframe> en el código HTML de la página a la que se agrega la ficha web. El código que agrega al campo HTML de ficha web se agrega al elemento <iframe>. Cualquier contenido que introduzca en este campo se agrega a las etiquetas <body>.

Campo	Comentarios
Ruta	**NOTA:** este campo solo está disponible si selecciona Informe o Cuadro de mandos en el menú Tipo. Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) y, a continuación, navegue al informe o cuadro de mandos que necesita en Carpetas compartidas y, a continuación, haga clic en Aceptar. El campo Ruta se rellena automáticamente una vez que haya seleccionado el informe o cuadro de mandos.
Mostrar peticiones de registro	**NOTA:** Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si selecciona esta casilla de verificación, todas las peticiones configuradas para el análisis se muestran en el applet web personalizado, y los usuarios pueden filtrar el análisis.
Parámetros	**NOTA:** este campo solo está disponible si selecciona Informe o Cuadro de mandos en el menú Tipo. (Opcional) Si desea especificar los filtros que se aplicarán al informe o al cuadro de mandos en tiempo de ejecución, especifique los filtros en el campo Parámetro. Para obtener información detallada sobre la especificación de los filtros, consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados (en la página 1348).
Descripción	Introduzca una descripción para la ficha web.
Enlace Refrescar	**NOTA:** Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Refrescar enlace estará disponible en la ficha web personalizada, y los usuarios podrán refrescar los datos del análisis.
Enlace Imprimir	**NOTA:** Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Imprimir enlace estará disponible en la ficha web personalizada, y los usuarios podrán imprimir el análisis.
Enlace Exportar	**NOTA:** Esta casilla de verificación solo está disponible si selecciona Informe en el menú Tipo. Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Exportar enlace estará disponible en la ficha web personalizada, y los usuarios podrán exportar el análisis.
Altura	Introduzca un valor en píxeles para la ficha web.

Campo	Comentarios
Ancho	Introduzca un valor en píxeles para la ficha web.
Icono clásico	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para la ficha web en temas clásicos.
Icono moderno	Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para seleccionar el icono que se va a utilizar para la ficha web en temas modernos.

NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparecerá el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de qué términos hay que traducir.

Después de agregar una página Web personalizada a Oracle CRM On Demand, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener más información sobre la adición de roles, consulte Añadir roles (consulte Adición de roles en la página 1522).

Acerca de los grupos de valores de lista de opciones

Su compañía puede limitar los valores disponibles en un campo de lista de opciones a un subconjunto de los valores definidos para el campo, de modo que puede hacer que un campo de lista de opciones determinado en un tipo de registro esté disponible para todos los usuarios en Oracle CRM On Demand y, al mismo tiempo, limitar los valores que aparecen en la lista de opciones del campo. Para limitar los valores de los campos de lista de opciones, debe configurar grupos de valores de listas de opciones y después mapear los valores de los campos de lista de opciones a dichos grupos. De esta forma, el conjunto de valores que un usuario puede seleccionar en una lista de opciones se puede controlar mediante un grupo de valores de listas de opciones.

Puede agregar el campo Grupo de valores de listas de opciones al diseño de página para algunos tipos de registro. Este campo permite al usuario seleccionar cualquier grupo de valores de listas de opciones que haya creado. A continuación, en cualquier campo de lista de opciones controlado por el grupo de valores de listas de opciones seleccionado en el registro, únicamente los valores que se han mapeado al grupo de valores de listas de opciones aparecen en la lista de opciones. Un campo de lista de opciones controlado por un grupo de valores de listas de opciones se controla de la misma forma cuando el campo de lista de opciones se usa en una lista de opciones en cascada. Para obtener una lista de los tipos de registro en los que se pueden utilizar grupos de valores de listas de opciones, consulte Tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones (consulte Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones en la página 1451).

Por ejemplo, supongamos que la compañía tiene tres centros de llamadas que utilizan Oracle CRM On Demand. Dependiendo de la ubicación de un centro de llamadas y de los productos a los que este presta servicio, algunos valores de un conjunto de campos de lista de opciones en Oracle CRM On Demand no son selecciones válidas para los usuarios en los distintos centros de llamadas. En ese caso, puede configurar tres grupos de valores de listas de opciones; es decir, un grupo de valores de listas de opciones para cada centro de llamadas. A continuación puede mapear un subconjunto de los valores para cada uno de los campos de lista de opciones correspondiente a cada uno de los grupos de valores de listas de opciones. Después de agregar el campo Grupo de valores de listas de opciones a los diseños de página para los tipos de registro, los usuarios pueden seleccionar el grupo de valores de listas de opciones adecuado para un centro de llamadas en el campo Grupo de valores de listas de opciones de un registro. De ese modo, las opciones en los campos de lista de opciones del registro quedan limitadas a los valores que se han mapeado al grupo de valores de listas de opciones seleccionado para el centro de llamadas. Controlar de esta forma los valores disponibles en los campos de lista de opciones puede ayudar a reducir el riesgo de introducir datos no válidos en los registros.

Acerca de los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones

Si su compañía usa el tipo de registro División, entonces también puede asociar divisiones con grupos de valores de listas de opciones. Para obtener información sobre las divisiones y su configuración, consulte Configuración de divisiones (en la página 1271). Cada división se puede asociar solo a un grupo de valores de lista de opciones. Si un usuario está asociado con una o más divisiones, cuando el usuario crea un registro de un tipo que admite divisiones, la división principal del usuario se asigna automáticamente al registro. Si los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están ambos presentes en el diseño de página de detalles, y si un grupo de valores de listas de opciones está asociado con la división principal del usuario, el campo Grupo de valores de listas de opciones del registro está relleno con el nombre de ese grupo de valores de listas de opciones. A continuación, en cualquier campo de lista de opciones que esté controlado por el grupo de valores de listas de opciones, solo los valores que están enlazados al grupo de valores de listas de opciones aparecen en la lista de opciones. Para obtener más información sobre el comportamiento de los campos División y Grupo de valores de listas de opciones al crear y actualizar registros, consulte Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 1276) y Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones (en la página 63).

Para obtener información sobre la configuración de grupos de valores de listas de opciones, consulte los temas siguientes:

- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 1449)
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1450)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Configuración de divisiones (en la página 1271)
- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros (en la página 1276)

Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones

Al configurar grupos de valores de listas de opciones, tenga en cuenta lo siguiente:

- **Campos de lista de opciones.** Un grupo de valores de listas de opciones puede controlar uno o más campos de lista de opciones en uno o más tipos de registro. En los tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones, puede mapear cualquier campo de lista de opciones editable a varios grupos de valores de listas de opciones.
- **Listas de opciones en cascada.** Puede utilizar campos de lista de opciones que contienen valores que están mapeados a grupos de valores de listas de opciones en listas de opciones en cascada. Sin embargo, en una definición de lista de opciones en cascada, puede especificar solo un conjunto de relaciones entre los valores del campo de lista de opciones principal y los valores de los campos de lista de opciones relacionados, independientemente de si selecciona un grupo de valores de listas de opciones en la lista Grupo de valores de listas de opciones al definir la lista de opciones en cascada. Para obtener más información sobre el modo en que las listas de opciones en cascada funcionan con los grupos de valores de lista de opciones, consulte Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de lista de opciones (consulte Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones en la página 1411).
- **Diseños de página.** Debe agregar el campo Grupo de valores de listas de opciones a los diseños de página para los tipos de registro en los que desea que los campos de lista de opciones estén controlados por grupos de valores de listas de opciones.
- **Divisiones.** Puede asociar un grupo de valores de listas de opciones con una o más divisiones, pero cada división solo se puede asociar con un único grupo de valores de listas de opciones. Puede ver una lista de las

divisiones asociadas con un grupo de valores de listas de opciones en la sección de solo lectura Divisiones de la página Detalles de grupo de valores de listas de opciones.

- **Buscar.** No puede buscar registros de grupo de valores de listas de opciones en la barra de acción ni en una búsqueda avanzada.
- **Campo Grupo de valores de listas de opciones.** En los tipos de registro compatibles con grupos de valores de listas de opciones, puede hacer lo siguiente:
  - Especificar el campo Grupo de valores de listas de opciones como de solo lectura si no desea que los usuarios puedan cambiar o borrar el valor del campo.
  - Usar el campo Grupo de valores de listas de opciones en el Generador de expresiones.
  - Usar el campo Grupo de valores de listas de opciones en reglas de flujo de trabajo.
  - Incluir el campo Grupo de valores de listas de opciones en los diseños de búsqueda.

NOTA: no se puede especificar un valor predeterminado para el campo Grupo de valores de listas de opciones mediante las páginas Configuración de campos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1450)
- Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451)
- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369)

Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones

Antes de comenzar. Revise la información de Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones (en la página 1449).

Para configurar grupos de valores de listas de opciones para la compañía, realice las siguientes tareas:

1. Determine lo siguiente:
   - Los grupos de valores de listas de opciones que desea configurar.
   - Los campos de lista de opciones que desea que estén controlados por grupos de valores de listas de opciones.
   - Para cada campo de lista de opciones que desea que esté controlado por grupos de valores de listas de opciones, los valores que desea mapear a cada grupo de valores de listas de opciones.
2. Cree los grupos de valores de listas de opciones.

   Para obtener más información, consulte Creación de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1451).
3. Mapee los valores de los campos de lista de opciones a los grupos de valores de listas de opciones.

   Para obtener más información, consulte Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369).
4. Agregue el campo Grupo de valores de listas de opciones a cada uno de los diseños de página para los tipos de registro en los que los campos de lista de opciones estarán controlados por grupos de valores de listas de opciones.

   Para obtener más información, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificar diseños de página dinámica (consulte Especificación de diseños de página dinámica en la página 1431).

   NOTA: para que los grupos de valores de listas de opciones puedan controlar los valores que están disponibles en los campos de lista de opciones de un registro, el campo Grupo de valores de listas de opciones debe estar presente en el diseño de página de detalles para el tipo de registro.

Creación de grupos de valores de listas de opciones

Para crear un grupo de valores de listas de opciones, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones (en la página 1450).

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos descritos en este tema, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para crear un grupo de valores de listas de opciones

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Gestionar grupos de valores de lista de opciones.
4. En la página Lista de grupos de valores de listas de opciones, haga clic en Nuevo.
5. Escriba un nombre y una descripción para el grupo de valores de listas de opciones y, a continuación, guarde los cambios.

NOTA: después de crear un grupo de valores de listas de opciones, puede mapear valores de campo de lista de opciones a dicho grupo. Para obtener más información, consulte Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones (en la página 1369). A continuación puede ver una lista de los campos de lista de opciones mapeados al grupo de valores de listas de opciones en la sección Lista de objetos de la página Detalles de grupo de valores de listas de opciones. Para cada campo de lista de opciones mapeado al grupo de valores de listas de opciones, se muestran el nombre del tipo de registro en el que aparece el campo de lista de opciones y el nombre del campo de lista de opciones.

Si su compañía utiliza el tipo de registro División, la sección Divisiones de la página Detalles de grupo de valores de listas de opciones muestra los nombres de las divisiones con las que el grupo de valores de listas de opciones está asociado. Para obtener más información sobre la asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones, consulte Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones (en la página 1274).

Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones

Los campos División y Grupo de valores de listas de opciones están disponibles para agregarlos a los diseños de página de ciertos tipos de registro; de este modo, es posible asociar una división y un grupo de valores de listas de opciones con un registro de cualquiera de estos tipos:

- Cuenta
- Actividad
- Producto bloqueado
- Perfil de intermediario
- Plan de negocio
- Campaña
- Reclamación
- Contacto
- Objetos personalizados
- Daño
- Registro del negocio
- Ingresos del producto de registro de negocio
- Evento
- Cuenta financiera
- Titular de la cuenta financiera

- Título de la cuenta financiera
- Plan financiero
- Producto financiero
- Transacción financiera
- Fondo
- Asignación del contacto HCP
- Unidad familiar
- Propiedad del seguro
- Oportunidad potencial
- Solicitud de MDF
- Respuesta al mensaje
- Plan de mensajería
- Ítem del plan de mensajería
- Relaciones de ítems del plan de mensajería
- Objetivo
- Oportunidad
- Pedido
- Socio
- Cuenta del plan
- Contacto del plan
- Oportunidad del plan
- Póliza
- Titular de la póliza
- Cartera
- Producto
- Indicación del producto
- Renuncia de muestra
- Inventario de muestra
- Lote de muestra
- Solicitud de muestra
- Ítem de la solicitud de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Solución
- Vehículo

Crear subprogramas Web globales

Un applet web global es un applet web personalizado que puede aparecer en Mi página inicial o en la barra de acción. Puede incrustar contenido web externo en applets web globales personalizados. También puede incrustar informes y cuadros de mandos en applets web globales.

Al crear un applet web global, debe agregarlo al diseño de Mi página inicial o la barra de acción.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Gestionar subprogramas Web personalizados. Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear applets solo si el idioma que se seleccione en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un nuevo subprograma Web global

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, seleccione Subprogramas Web globales.
4. En la lista Mi subprograma, haga clic en Nuevo.
5. En la página Mi subprograma Web, rellene los siguientes campos:

Campo	Comentarios
Nombre	Introduzca un nombre.
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación sólo está disponible si se activa la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web en el perfil de la compañía. Al crear un applet, la casilla de verificación Marcar para traducción está activada y es de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo será efectiva cuando actualice un applet existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona cualquier idioma que no sea el idioma predeterminado de la compañía del campo Traducir a idioma en la lista de applets antes de editar el applet. Si cambia el nombre de un applet web personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de applets web personalizados, consulte Traducción de nombres de applets web e informes personalizados (consulte Traducción de nombres de informes personalizados y applets web en la página 1406).
Ubicación	Seleccione Página inicial o la barra de acción, en función de si va a aparecer el contenido externo, el informe o el cuadro de mandos en una página inicial o en la barra de acción.
Columnas	**NOTA:** este campo solamente se aplica cuando el valor de Ubicación es Página inicial. Especifique el ancho del subprograma seleccionando Único o Doble en el menú Columnas.

Campo	Comentarios
Ejecutar siempre	Esta casilla determina si se ejecutará un applet web global al minimizar el applet. Solo está disponible en applets web globales para las que seleccione la barra de acción como su ubicación. **Nota:** Las applets web globales que agregue a la cabecera global se ejecutan siempre, independientemente de si la casilla Ejecutar siempre está o no marcada. La cabecera global solo se puede ver en los temas modernos.

A continuación, rellene los campos en función del tipo de applet que necesite, como se describe en los siguientes temas:

- Creación de applets web de cuadros de mandos (en la página 1403)
- Creación de applets web HTML (en la página 1398)
- Creación de applets web de informes (en la página 1401)
- Creación de applets web de canales RSS (consulte Creación de applets web de fuentes RSS en la página 1394)
- Creación de applets web URL (en la página 1399)

Temas relacionados

- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS (en la página 1405)
- Traducción de nombres de informes personalizados y applets web (en la página 1406)

Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand

Las siguientes importantes consideraciones se aplican al uso de código personalizado en Oracle CRM On Demand:

- Los clientes que utilizan código personalizado, como JavaScript, en Oracle CRM On Demand, lo hacen a su cuenta y riesgo. Oracle *no* ofrece soporte ni soluciona ninguno de los problemas que se deriven del uso de código personalizado en Oracle CRM On Demand, incluidas las modificaciones que se realicen en Oracle CRM On Demand por medio del código personalizado.
- Se recomienda *encarecidamente* a los clientes que utilizan código personalizado, como JavaScript, en Oracle CRM On Demand, que lo prueben después de cualquier actualización a una nueva versión de Oracle CRM On Demand. El cliente es el responsable de actualizar su código personalizado después de actualizarse a una nueva versión. Asimismo, las nuevas versiones de Oracle CRM On Demand pueden contener componentes de la infraestructura actualizados, por lo que es responsabilidad del cliente modificar el código personalizado de la forma necesaria para adaptarlo a los cambios realizados en estos componentes.
- Los clientes pueden invocar los métodos de API de servicios web de Oracle CRM On Demand por medio de código personalizado. Sin embargo, Oracle solo ofrece ayuda en el uso de las API de servicios web de Oracle CRM On Demand, la gestión de sesiones de servicios web de Oracle CRM On Demand y las prácticas recomendadas de uso de los servicios web de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre los servicios web de Oracle CRM On Demand, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
- Los clientes pueden invocar los métodos públicos de API de JavaScript de Oracle CRM On Demand por medio de código en adiciones principales de HTML personalizadas. Para obtener más información, consulte Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas (en la página 1457) y Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Tema relacionado

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de la desactivación de código personalizado para los usuarios (consulte Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios en la página 1391)

Carga de extensiones de cliente

Las *extensiones de cliente* son archivos que puede cargar y alojar en Oracle CRM On Demand en lugar de alojarlos en otros servidores. Al cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera una dirección URL única que se utiliza para hacer referencia a la extensión. Una extensión de cliente puede llamar a una segunda extensión de cliente utilizando la URL única de la segunda extensión de cliente. Puede utilizar una URL para desplegar una extensión de cliente en fichas web personalizadas, applets web personalizados, applets web globales y adiciones principales de HTML personalizadas.

Puede cargar archivos HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript y CSS desde la página Lista de extensiones de cliente de Oracle CRM On Demand para crear una extensión de cliente. El tamaño máximo de archivo es de 20 megabytes (MB). Sin embargo, cuanto menor sea el tamaño mejor será el rendimiento cuando el explorador descargue estos archivos de Oracle CRM On Demand.

NOTA: el servicio de Atención al cliente de Oracle CRM On Demand no tiene acceso a ningún componente de las extensiones de cliente. Estos componentes incluyen los archivos cargados o el contenido de los archivos, imágenes o ubicaciones desde las que se haga referencia a las extensiones de cliente, incluidas las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, los applets web globales y las adiciones principales de HTML personalizadas. Por lo tanto, usted es el responsable del mantenimiento y soporte de dichas extensiones.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Cargar extensiones de clientes y Gestionar etiquetas principales HTML personalizadas. Para obtener más información sobre la adición de privilegios, consulte Acerca de privilegios en roles (en la página 1520).

Para cargar una extensión de cliente

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.

   La página Lista de extensiones de cliente muestra las extensiones ya cargadas. Puede eliminar las extensiones que desee en esta página.

   NOTA: si elimina una extensión de cliente configurada para una ficha o applet web personalizados, applet web global o adición principal de HTML personalizada, dichos applets dejarán de funcionar correctamente porque la extensión de cliente se ha eliminado. Oracle CRM On Demand no indica si una extensión de cliente determinada está en uso.
4. Haga clic en Nuevo.
5. Haga clic en el icono de clip para buscar el contenido que desea cargar como extensión de cliente.

   Este campo es necesario.
6. Escriba los detalles siguientes:
   - **Tipo MIME.** Indica el tipo de medio de Internet. Este tipo permite al explorador mostrar los tipos de medio correctamente. Introduzca todos los detalles de los tipos MIME. Dependiendo del tipo de archivo, introduzca uno de estos ejemplos de opciones:
     - texto/html
     - imagen/jpeg
     - imagen/gif

  - aplicación/x-shockwave-flash
  - texto/css
- **Archivo: Tamaño (en bytes).** Tamaño del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
- **Archivo: Extensiones.** Extensión del archivo cargado. Oracle CRM On Demand rellena este campo.
- **Nombre.** Nombre de la extensión de cliente. Este campo es obligatorio.
- **Nombre de URL.** Este valor se utiliza para proporcionar un nombre significativo a la URL que dirige a la extensión de cliente. Los caracteres siguientes se pueden utilizar en el nombre de la URL: A-Z, a-z, 0-9, guión bajo (_) y punto (.). No se pueden utilizar dos puntos seguidos (..) y el punto (.) no debe ser el último carácter de la cadena. Ejemplos de nombres de URL podrían ser: Imagen_Logo y Mapa376. Es recomendable utilizar un valor para este campo lo más corto posible. Este campo solo cambia si el usuario lo edita. Por lo tanto, si sustituye el archivo cargado o modifica el nombre de extensión de cliente, el valor del campo Nombre de URL no se verá afectado. Como resultado, puede actualizar, mantener y desplegar varias versiones de la extensión de cliente sin necesidad de volver a configurar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, las fichas web globales o las adiciones principales de HTML personalizadas. Mediante la edición de este campo, se modifican los campos URL relativa y URL completa. Este campo es obligatorio.
- **URL relativa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL relativa para navegar a la extensión de cliente desde Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, las fichas web globales o las adiciones principales de HTML personalizadas que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.
- **URL completa.** Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor es la dirección URL completa que apunta a la URL de la aplicación Oracle CRM On Demand. Si cambia este valor de campo y se despliega la extensión de cliente, debe actualizar las fichas web personalizadas, los applets web personalizados, las fichas web globales o las adiciones principales de HTML personalizadas que hacen referencia a esta extensión de cliente para que se utilice la nueva URL generada. Este valor de campo sólo cambia al actualizar el campo Nombre de URL.

7 Haga clic en Guardar.

NOTA: puede cargar una extensión de cliente pero no se activa hasta que se configura en una ficha web personalizada, applet web personalizado, ficha web global o adición principal de HTML personalizada.

Después de cargar una extensión de cliente, Oracle CRM On Demand genera los campos URL relativa y URL completa. Puede utilizar estos valores para asociar una ficha web personalizada, applet web personalizado, ficha web global o adición principal de HTLM personalizada a la extensión de cliente. Estas ubicaciones se configuran de la misma forma que cualquier extensión alojada en los servidores.

Para obtener más información sobre cómo agregar adiciones principales de HTML personalizadas, consulte Gestión de adiciones principales de HTML (consulte Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas en la página 1457).

Para editar una extensión de cliente existente

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Extensiones de clientes.
4 En la página Lista de extensiones de cliente, busque la extensión que desea editar.
5 Realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en el campo Nombre. Este paso abre la página de detalles del cliente donde puede editar la extensión.
  - Haga clic en Editar.

6 Haga clic en Guardar.

7 Si ha reemplazado el archivo para la extensión de cliente, haga lo siguiente:

   a Cierre la sesión de Oracle CRM On Demand.

   b Borre la caché del explorador.

   c Vuelva a conectarse para descargar la nueva extensión de cliente en la página en la que se despliega la extensión de cliente. Si no se desconecta y vuelve a conectar a Oracle CRM On Demand, la nueva extensión de cliente no se descargará hasta 30 días después de la primera descarga.

Directrices para editar las extensiones de cliente

Tenga en cuenta las siguientes directrices:

- **Mantenga al mínimo el número de referencias a las extensiones de cliente de una página para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Reduzca el tamaño de las extensiones de cliente todo lo posible.** Por ejemplo, evite el uso de grandes archivos de imágenes o SWF. Cuanto menor sea el archivo que se descargue como parte de la extensión de cliente, más rápida será la carga de la página en comparación con archivos más grandes.
- **Mantenga todas las extensiones de cliente en el menor número de archivos para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Permita que el explorador mantenga en caché las extensiones de cliente.** De esta forma, el contenido no se tendrá que descargar de los servidores de Oracle CRM On Demand cada vez que un usuario cargue la página. Si cambia la extensión de cliente, debe borrar la caché para que Oracle CRM On Demand cargue la página que contiene la extensión. De forma predeterminada, las extensiones de cliente se almacenan en caché 30 días.
- **Mantenga al mínimo los activos y extensiones de cliente para mejorar el rendimiento de la barra de acciones.** Al configurar una extensión de cliente contenida en un applet de la barra de acciones, la barra se carga cada vez que se refresca la página.
- **Siga todas las directrices de los servicios web cuando utilice extensiones de cliente para llamar a los servicios web.** Para obtener más información, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas

Puede agregar elementos <script> personalizados al elemento <head> de HTML de sus páginas. Por ejemplo, en los elementos <script> puede agregar código JavaScript que contenga funciones para crear botones personalizados en sus páginas. El código personalizado también puede hacer referencia a los archivos JavaScript que se hayan cargado por medio de extensiones de cliente o archivos JavaScript externos, para que las funciones de los archivos estén disponibles en el código personalizado. Las adiciones principales de HTML se aplican a todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

En la página Editar etiqueta principal de HTML personalizada, el botón Previsualización permite validar todos los cambios que se realicen.

Puede desactivar las adiciones principales de HTML personalizadas estableciendo el parámetro disableCustomJS=Y en la URL de la página. Si sale de la página haciendo clic en otro enlace, el parámetro de la URL no se guardará. Debe especificar un parámetro de URL cada vez que lo necesite. Para obtener más información sobre cómo escribir código JavaScript personalizado y las interfaces de programación de aplicaciones (API) públicas que están disponibles, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Cargar extensiones de clientes y Gestionar etiquetas principales HTML personalizadas. Para obtener más información sobre la adición de privilegios, consulte Acerca de privilegios en roles (en la página 1520).

Para agregar una adición principal de HTML personalizada

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Etiqueta principal de HTML personalizada.
4. En la página Detalle de etiquetas principales de HTML personalizadas, haga clic en Editar.
5. En el cuadro de texto Adiciones principales de HTML, introduzca los elementos <script> que necesita.

   Este campo tiene un límite de 50,000 caracteres.
6. Haga clic en Previsualización para validar los cambios que ha realizado.
7. Haga clic en Guardar.

Directrices para hacer referencia a las extensiones de cliente

Tenga en cuenta las siguientes directrices:

- **Mantenga al mínimo el número de referencias a las extensiones de cliente de una página para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Reduzca el tamaño de las extensiones de cliente todo lo posible.** Cuanto menor sea el archivo que se descargue como parte de la extensión de cliente, más rápida será la carga de la página en comparación con archivos más grandes.
- **Mantenga todas las extensiones de cliente en el menor número de archivos para reducir el impacto negativo en el rendimiento.**
- **Permita que el explorador mantenga en caché las extensiones de cliente.** De esta forma, el contenido no se tendrá que descargar de los servidores de Oracle CRM On Demand cada vez que un usuario cargue la página. Si cambia la extensión de cliente, debe borrar la caché para que Oracle CRM On Demand cargue la página que contiene la extensión. De forma predeterminada, las extensiones de cliente se almacenan en caché 30 días.

Información relacionada

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de la desactivación de código personalizado para los usuarios (consulte Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios en la página 1391)

Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción

La barra de acción puede contener distintas secciones, como Centro de mensajes, Búsqueda, Búsqueda por palabras clave mejorada y Visto recientemente. Puede crear diseños personalizados para la barra de acción y el encabezado global, personalizar la sección de encabezado global y asignar estos diseños a roles específicos en Oracle CRM On Demand. Los cambios de configuración realizados en la barra de acción y el encabezado global sólo estarán visibles para los roles que utilicen el tema moderno. Sin embargo, para los roles que utilizan un tema clásico, sólo estarán visibles los cambios de configuración del diseño de la barra de acción.

Barra de acción no disponible para los usuarios

De forma predeterminada, la barra de acción aparece en la parte izquierda de todas las páginas de Oracle CRM On Demand. Los usuarios pueden ocultarla o mostrarla cuando sea necesario. Para obtener más información, consulte Cómo mostrar u ocultar la barra de acción (consulte Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción en la página 42).

Si desea que la barra de acción no esté disponible para un determinado rol de usuario, configure un diseño vacío (es decir, donde no se muestren secciones o no estén disponibles) y asigne el diseño al rol de usuario. De esta forma, la barra de acción se oculta de forma permanente para los usuarios con ese rol.

El siguiente procedimiento explica cómo agregar un diseño de barra de acción.

Para agregar un nuevo diseño de la barra de acción

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Diseños de cabecera global y barra de acción.
4. En la página Diseños de cabecera global y barra de acción, haga clic en Nuevo diseño.
5. En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.
6. En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.
7. Seleccione las secciones que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles de barra de acción a Secciones mostradas de barra de acción con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.
8. Seleccione las secciones que desea mostrar en el encabezado global moviendo las secciones de Secciones mostradas de barra de acción a Secciones disponibles de barra de acción con las flechas izquierda y derecha.
9. Haga clic en Finalizar.
10. (Opcional) Haga clic en el botón Editar para editar cualquiera de los valores introducidos en los pasos del 5 al 9.

También puede copiar el diseño de la barra de acción predeterminado existente proporcionado en Oracle CRM On Demand y cambiar la descripción y configuración de los requisitos.

Para copiar un diseño de la barra de acción

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Diseños de cabecera global y barra de acción.
4. Haga clic en el enlace Copiar a la izquierda de Diseño de cabecera global y barra de acción.
5. En el campo Nombre del diseño, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción.
6. En el campo Descripción, introduzca un nombre para el nuevo diseño de la barra de acción y haga clic en Siguiente.
7. Seleccione las secciones que desea mostrar en el diseño de la barra de acción moviendo los campos de Secciones disponibles de barra de acción a Secciones mostradas de barra de acción con las flechas izquierda y derecha. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el orden de los campos seleccionados.
8. Seleccione las secciones que desea mostrar en el encabezado global moviendo las secciones de Secciones mostradas de barra de acción a Secciones disponibles de barra de acción con las flechas izquierda y derecha.
9. Haga clic en Finalizar.

NOTA: para copiar otros diseños de la barra de acción, haga clic en la flecha hacia abajo situada a la izquierda del nombre de diseño de la barra de acción para mostrar la función de copia.

Para editar el encabezado global

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Diseños de cabecera global y barra de acción.
4. En la página Diseños de cabecera global y barra de acción, haga clic en la flecha hacia abajo situada junto al diseño que desee.

5 En el menú, seleccione Editar cabecera global.

La página de edición de iconos de encabezado global muestra cualquier sección del encabezado global disponible en orden ascendente. Si introduce el mismo valor de orden para dos o más secciones de encabezado global, dichas secciones aparecerán en el orden en el que se crearon.

6 Realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Nuevo para configurar las secciones de encabezado global.
   - Haga clic en Editar junto a la sección de encabezado global que desee editar.

7 Haga clic en el icono de lupa para cambiar el icono para su sección.

8 En el menú Applet, seleccione una sección disponible.

9 (Opcional) En el campo Descripción, introduzca una descripción.

10 En el campo Ancho de applet, introduzca la anchura de la sección.

La anchura máxima de la sección de encabezado global es de 700 píxeles.

11 En el campo Orden, introduzca el valor de orden en el que desea que aparezca la sección en el encabezado global.

Las secciones de encabezado global aparecen de izquierda a derecha según el valor de orden ascendente.

12 Haga clic en Guardar.

Nota: Las applets web globales que se muestran en la cabecera global se ejecutan siempre, independientemente de si la casilla Ejecutar siempre de la página Mi applet global está o no marcada. Tenga en cuenta que hay determinado contenido de applets web que puede afectar al rendimiento, por ejemplo si la applet web hace referencia a un sitio web externo. Si desea obtener más información sobre la casilla Ejecutar siempre, consulte Creación de applets web globales (consulte Crear subprogramas Web globales en la página 1452).

Personalizar Mi página inicial de su compañía

En función de sus necesidades, los empleados desearán ver distintas informaciones en su página inicial. Puede personalizar el diseño de Mi página inicial sustituyendo el contenido predeterminado por otro más adecuado para los roles de los empleados. Por ejemplo, la página inicial de un representante de servicio al cliente se podría configurar para que mostrara las nuevas solicitudes de servicio en lugar de la sección Pistas creadas recientemente (que es estándar de esa página), y un informe personalizado de solicitud de servicio en lugar del informe habitual de calidad del pipeline de ventas.

Después de haber personalizado Mi página inicial, debe asignar el diseño de página inicial a un rol de usuario. Todos los usuarios con ese rol verán las páginas iniciales personalizadas tal como las ha configurado.

Antes de comenzar. Dado que debe seleccionar el rol al que se aplica esta personalización, configure los roles antes de iniciar este procedimiento. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.

Para personalizar Mi página inicial para su compañía

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Diseño de mi página inicial.

4 En la lista Diseño de la página inicial, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en el botón Nuevo diseño para crear un nuevo diseño.
   - Haga clic en Editar o Copiar para modificar un diseño personalizado existente.

   Aparecerá el Asistente de diseño de páginas iniciales, que le guiará durante el proceso.

5 En el paso 1 Nombre de diseño, especifique un nombre para el diseño y una descripción, si es necesario.

6 En el paso 2 Diseño de la página inicial, puede:

- Mover las secciones de la lista Todas las secciones a la lista Secciones disponibles.

  La lista Secciones disponibles incluye las secciones que se pueden añadir a una página inicial, como informes personalizados que se han habilitado para su inclusión en páginas iniciales. Si no desea que un usuario añada una sección a una página inicial, déjela en la lista Todas las secciones.
- Mover las secciones de la lista Lado izquierdo a la lista Lado derecho, y reorganizar la información de ambas listas según sea necesario.

  Deje las secciones con doble de ancho en la lista Lado izquierdo; se extenderán automáticamente en la página inicial cuando ésta se muestre.

7 Haga clic en Finalizar.

NOTA: después de agregar una página inicial personalizada a la aplicación, deberá ponerla a disposición de un rol de usuario para que los usuarios puedan verla. Para obtener instrucciones, consulte Agregar roles (consulte Adición de roles en la página 1522).

Habilitar informes personalizados en Mi página inicial

Puede utilizar la función Informe personalizado de Mi página inicial para agregar varios informes, incluidos informes predefinidos y personalizados, a Mi página inicial. Estos informes personalizados se muestran a continuación en la lista Todas las secciones del paso 2 del Asistente para el diseño de páginas iniciales, y puede moverlos a la lista de Secciones disponibles o a una de las listas de secciones que se muestran de forma predeterminada en Mi página inicial. Para obtener más información acerca de la personalización de páginas iniciales, consulte Personalizar mi página inicial de su compañía (en la página 1460).

NOTA: Para obtener información sobre los informes y cuadros de mandos que se pueden incrustar en Oracle CRM On Demand, consulte Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand (en la página 1347).

Antes de comenzar:

El informe que quiera activar en Mi página inicial se debe almacenar en Carpetas compartidas, en una carpeta a la que tenga acceso.

- Su rol debe incluir los privilegios Personalizar la aplicación y Personalizar aplicación - Administrar personalización de página inicial.
- Para seleccionar un informe de la carpeta migrada compartida por toda la compañía, su rol de usuario debe incluir el privilegio Acceder a la carpeta migrada compartida por toda la compañía.
- Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía, puede crear informes personalizados solo si el idioma que se selecciona en el campo Traducir a idioma es el idioma predeterminado para la compañía.

Para crear un informe personalizado de Mi página inicial

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Informes personalizados de Mi página inicial.
4 En la lista Informes personalizados de Mi página inicial, haga clic en Nuevo informe de página inicial.
5 En la página Detalles de informe personalizado de página inicial, rellene los siguientes campos.

Campo	Comentarios
Nombre	Introduzca el nombre del informe personalizado.

Campo	Comentarios
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación está disponible solo si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para applets web está seleccionada en el perfil de la compañía. Al crear un informe personalizado, se selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción en modo de solo lectura. Asimismo, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona un idioma distinto al idioma predeterminado para la compañía en el campo Traducción de la lista de informes personalizados antes de actualizar un informe personalizado existente. Si cambia el nombre de un informe personalizado existente en el idioma predeterminado para la compañía, utilice la casilla de verificación Marcar para traducción del siguiente modo: ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre se reemplacen por el nombre actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del nombre no se cambien, no active la casilla de verificación Marcar para traducción. Para obtener más información sobre la traducción de nombres de informes personalizados, consulte Traducción de nombres de applets web e informes personalizados (consulte Traducción de nombres de informes personalizados y applets web en la página 1406).
Altura	Seleccione Único o Doble. Si establece la altura en Doble, el informe tendrá dos veces la altura de las otras secciones de la página inicial.
Ancho	Seleccione Único o Doble. Si desea que el informe incluya toda la página inicial de izquierda a derecha, establezca el ancho en Doble. **NOTA:** Los informes que tiene un valor de atributo HTML RowSpan superior a 2 a veces sobrepasan el tamaño especificado.
Ejecutar informe inmediatamente	Si activa esta casilla, el informe se ejecutará automáticamente y los usuarios no tendrán que hacer clic en un enlace para actualizar el informe.

1 Haga clic en el icono de búsqueda (lupa) para ver el campo Ruta de informe y, a continuación, navegue al informe que necesita en Carpetas compartidas.

   El campo Ruta de informe se rellena automáticamente después de seleccionar el informe.

2 Si desea que se muestren todas las peticiones que estén configuradas para el análisis, de modo que los usuarios puedan filtrarlo, seleccione la casilla de verificación Mostrar peticiones de registro.
3 Especifique si los usuarios que vean el análisis incrustado pueden refrescar, imprimir o exportar el análisis:
   - **Enlace Refrescar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Refrescar enlace estará disponible, y los usuarios podrán refrescar los datos del análisis.
   - **Enlace Imprimir.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Imprimir enlace estará disponible, y los usuarios podrán imprimir el análisis.
   - **Enlace Exportar.** Si se selecciona esta casilla de verificación, la opción Exportar enlace estará disponible, y los usuarios podrán exportar el análisis.
4 En el campo Descripción, introduzca una descripción para el informe personalizado de página inicial.
5 A continuación, haga clic en Guardar.

Cambio de nombre de tipos de registro

Para utilizar terminología que resulte familiar a los usuarios, puede cambiar los nombres de los tipos de registro. Es posible que los nombres predeterminados de tipos de registro no sean iguales a los que utiliza su compañía para determinados tipos de registro. En este caso, puede cambiar el nombre para que se adapte a sus necesidades específicas.

Al cambiar el nombre de un tipo de registro, el nuevo nombre aparece en la mayoría de los lugares de la aplicación, por ejemplo:

- Fichas y botones
- Listas desplegables
- Listas de filtros predefinidos, como la lista Todas las cuentas de la página inicial de la cuenta
- Barras de título de las páginas, como las de las páginas de detalles y listas de registros
- La sección Crear de la barra Acción
- Nombres de secciones de páginas
- Notificación por correo electrónico de asignación de registros
- Nombres de secciones de páginas personalizadas

Por ejemplo, puede cambiar el nombre mostrado Cuenta por Compañía. La ficha Cuenta se convierte en Compañía y otros títulos de secciones cambian en consonancia.

Sin embargo, hay varios lugares en los que el nuevo nombre no aparece. Si cambia nombres, informe a los usuarios de que los nuevos nombres no aparecerán en:

- Nombres de listas filtradas personalizadas
- Nombres de campos personalizados
- Informes y análisis
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas de ayuda

NOTA: todos los nombres para mostrar tienen una longitud máxima de 50 caracteres.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el nombre de un tipo de registro

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.

4 En la página Cambiar nombre de tipos de registro, escriba el nuevo nombre en la fila adecuada. Proporcione las tres variaciones para que se utilicen en la aplicación en las áreas adecuadas de la interfaz: Nombre para mostrar/singular, Nombre para mostrar/plural y Nombre para mostrar/breve.

NOTA: e nombre para mostrar/breve aparece en las fichas, de modo que no debe superar los 15 caracteres. No se puede cambiar el nombre de un objeto por el nombre de cualquiera de los objetos disponibles en la página Personalizar tipos de registro. No se puede cambiar el nombre de un objeto, por ejemplo, Tarea o Cita, porque los objetos no aparecen en la página Personalizar tipos de registro.

5 (Opcional) Para indicar que un nombre actualizado tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

NOTA: si desea que este nombre actualizado aparezca en otros idiomas activados, active la casilla de verificación Marcar para traducción. En los otros idiomas (o cuando elija otro idioma en la lista desplegable Traducir a idioma de esta página), aparecerá el nombre actualizado en texto azul entre corchetes hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. Esto le ayudará a realizar un seguimiento de los términos que hay que traducir. Si no selecciona Marcar para traducción, los nombres mostrados anteriormente traducidos se quedarán como están, sin verse afectados por el cambio realizado.

6 Para escribir manualmente la traducción equivalente del nuevo nombre:

a En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma cuya traducción desee introducir.

b Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre mostrado apropiado y haga clic en Guardar.

c Haga clic en el enlace para volver a la página que acaba de actualizar y vuelva a seleccionar el idioma, si es necesario.

La traducción del nombre aparecerá en texto de color negro en la columna Nombre mostrado.

Activación de imágenes en páginas de detalles

Puede agregar imágenes a la página de detalles de un tipo de registro. Por ejemplo, es posible que desee agregar una foto a la página Detalles del contacto, un logotipo de la compañía a la página Detalles de la cuenta o la imagen de un producto a la página Detalles del producto. Solo puede activar imágenes en las páginas de detalles de los tipos de registro siguientes:

- Cuenta
- Contacto
- Producto

Para activar una imagen en una página de detalles

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.

4 Seleccione la casilla de verificación Mostrar imagen para los tipos de registro Cuenta, Contacto o Producto.

5 Haga clic en Guardar.

Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados

Puede cargar y gestionar un conjunto de iconos personalizados para asociarlos a un tipo de registro. Cada conjunto de iconos personalizados contiene tres iconos: para la ficha de tipo de registro, para la barra de acción y para las áreas de información relacionada de Oracle CRM On Demand.

Los conjuntos de iconos personalizados mejoran el aspecto de Oracle CRM On Demand, lo que permite a los usuarios ver iconos que son más relevantes para los tipos de registro. Puede editar un conjunto de iconos personalizados existente y luego modificarlo de acuerdo con sus necesidades.

NOTA: el número máximo de conjuntos de iconos personalizados que puede crear es 100.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar iconos personalizados. Sólo puede asociar conjuntos de iconos personalizados a tipos de registro cuando utilice temas modernos.

Para crear y publicar un nuevo conjunto de iconos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Gestión de iconos.
4. En la página Gestión de iconos, haga clic en el enlace Iconos de objeto.
5. En la página Conjuntos de iconos, haga clic en Agregar para crear un nuevo conjunto de iconos.
6. En la página Edición de conjunto de iconos, introduzca el nombre del nuevo conjunto de iconos en el campo Nombre de conjunto de iconos y haga clic en Guardar.

   El número máximo de caracteres que puede utilizar en el campo Nombre de conjunto de iconos es 50.
7. En la ficha Iconos, haga clic en Nuevo.
8. En la página Edición de iconos, seleccione uno de los siguientes elementos de la lista de opciones Tipo de icono para buscar las imágenes que desea utilizar en el conjunto de iconos:
   - **Icono principal.** Icono personalizado que se utiliza en la ficha de tipo de registro. Se recomienda que la imagen seleccionada para este icono mida 50 píxeles de anchura por 50 píxeles de altura.
   - **Mini icono.** Icono personalizado que se utiliza en la barra de acción. Se recomienda que la imagen seleccionada para este icono mida 25 píxeles de anchura por 25 píxeles de altura.
   - **Icono de información relacionada.** Icono personalizado que se utiliza en el área de información relacionada. Se recomienda que la imagen seleccionada para este icono mida 45 píxeles de anchura por 45 píxeles de altura. Si desea que esta imagen encaje con el esquema de color utilizado en Oracle CRM On Demand, debe tener un fondo transparente.

   NOTA: puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. El límite de tamaño de archivo es 100 KB.
9. Haga clic en Examinar para buscar la imagen que desea y, a continuación, haga clic en Guardar y Nuevo icono.
10. Repita los pasos 8-9 para cada tipo de icono del conjunto de iconos personalizados.
11. Haga clic en Publicar.

    Para obtener información sobre la asociación de los conjuntos de iconos personalizados a un tipo de registro, consulte Cambiar el icono de un tipo de registro (en la página 1468).

Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados

Puede actualizar iconos personalizados para asociarlos con el diseño de su encabezado global. Le permite utilizar iconos con significado en los elementos del diseño de su encabezado global.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar iconos personalizados.

Para crear un nuevo conjunto de iconos personalizado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Gestión de iconos.

4 En la página Gestión de iconos, haga clic en el enlace Iconos de encabezado global.
5 En la página Iconos del encabezado global, haga clic en Agregar para crear un nuevo icono personalizado.
6 En la página Edición de icono de encabezado global, haga clic en Explorar para localizar la imagen que desea utilizar.

NOTA: puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. El límite de tamaño de archivo es 100 KB. El máximo de imágenes que puede cargar es de 50. Si desea que esta imagen encaje con el esquema de color utilizado en Oracle CRM On Demand, debe ser blanca y tener aproximadamente un tamaño de 45 píxeles de altura y 45 píxeles de ancho y un fondo transparente.

7 Haga clic en Guardar y Nuevo icono de encabezado global.
8 Repita los pasos 6 y 7 para cada icono personalizado que desea cargar al conjunto de iconos del encabezado global.
9 (Opcional) Para eliminar un icono personalizado, siga estos pasos:
   a Haga clic en la flecha hacia abajo que se encuentra justo al icono personalizado que necesite.
   b Desde el menú, seleccione Eliminar.

Para obtener información acerca de los diseños de encabezado global, consulte Creación y gestión de los diseños de la barra de acción y del encabezado global. (consulte Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción en la página 1458) (consulte Cambiar el icono de un tipo de registro en la página 1468)

Adición de tipos de registro

Puede agregar tipos de registros personalizados para la compañía. Por ejemplo, suponga que desea mostrar una ficha Pedido para que la utilicen sus empleados. Para agregar un nuevo tipo de registro, cambie el nombre de uno de los tipos de registro de objeto personalizado de Oracle CRM On Demand y configúrelo.

Los privilegios que permiten a la compañía utilizar los tipos de registro Objeto personalizado 01 a Objeto personalizado 10 y proporcionar a los usuarios acceso a esos tipos de registro están activados de forma predeterminada para el rol de administrador en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si la compañía necesita utilizar más de 10 tipos de registro de objeto personalizado, debe ponerse en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar que esos tipos de registro de objeto personalizado estén disponibles para la compañía.

En general, los nuevos tipos de registro funcionan igual que los que se proporcionan de forma predeterminada. Hay disponible un conjunto de campos para cada tipo de registro, incluido un campo Nombre que se puede utilizar para filtrar y ordenar listas.

NOTA: para cada tipo de registro Objeto personalizado 01, 02 y 03, hay disponibles ocho campos para filtrar y ordenar listas de registros de estos tipos de registro. Para todos los demás tipos de registro de objeto personalizado, solo se puede utilizar el campo Nombre para filtrar y ordenar listas de registros de esos tipos de registro.

Puede configurar campos personalizados, diseños de página, diseños de búsqueda, etc. para los nuevos tipos de registro. Sin embargo, no puede utilizar los nuevos tipos de registro en las siguientes áreas:

- Gestor de asignaciones
- Generación de pronósticos
- Asignación de grupo predeterminada (no se pueden compartir a través de grupos)

Además, los nuevos tipos de registros presentan estas restricciones:

- Los nuevos tipos de registro no pueden contener grupos de direcciones específicos del país.
- De forma predeterminada, el único campo necesario en los nuevos tipos de registro es el campo Nombre.
- No se realiza ninguna comprobación de duplicados en el nuevo tipo de registro.

Para obtener más información sobre el uso de servicios Web con nuevos tipos de registros, consulte Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 2010).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación y el correspondiente privilegio Personalizar la aplicación para el objeto personalizado que utiliza para el nuevo tipo de registro. Existen privilegios individuales para los tipos de registros Objeto personalizado 01, 02 y 03, por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objeto personalizado 01. Para otros tipos de registro de objeto personalizado, cada privilegio se aplica a un grupo de objetos personalizados (por ejemplo, el privilegio Personalizar aplicación - Gestionar objetos personalizados 04-10).

Para añadir un tipo de registro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.
4. En la fila del tipo de registro de objeto personalizado que utilice, complete la información (por ejemplo, introduzca Pedido).

   Para obtener más información, consulte Cambiar el nombre de tipos de registro (consulte Cambio de nombre de tipos de registro en la página 1463). Después de cambiar el nombre del tipo de registro, éste aparece con el nuevo nombre en las secciones Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, sustituyendo al vínculo del tipo de registro de objeto personalizado.
5. A continuación, haga clic en Guardar.
6. En la sección Configuración de tipos de registro de la página Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del nuevo tipo de registro.
7. En la sección Administración de campos, haga clic en el enlace Configurar campos.
8. En la página Configurar campos, puede realizar las siguientes acciones:
   - (Recomendado) Haga clic en Gestionar etiquetas de campo y cambie el nombre de los campos en función de sus necesidades.

     Se recomienda que cambie el nombre del campo Nombre. En toda la aplicación, cada tipo de registro tiene un campo llamado Nombre, que va precedido por el tipo de registro (Nombre de cuenta, Nombre de oportunidad, etc.). Por lo tanto, si va a agregar un tipo de registro con el nombre Pedido, puede cambiar el nombre del campo Nombre por Nombre de pedido. Si su compañía utiliza la búsqueda dirigida, el campo Nombre aparece de forma predeterminada como un campo de búsqueda en la sección de búsqueda de la barra de acciones.

     NOTA: solo para los tipos de registro Objeto personalizado 01 a 03, los campos Búsqueda rápida 1 y Búsqueda rápida 2 también aparecen como campos de búsqueda de forma predeterminada en la sección de búsqueda de la barra de acciones, por lo que es posible que desee cambiar el nombre de los campos Búsqueda rápida 1 y Búsqueda rápida 2. Por ejemplo, si agrega un tipo de registro con el nombre Pedido, puede que desee cambiar el nombre del campo Búsqueda rápida 1 a Número de pedido. A continuación, cuando un empleado selecciona Pedido en la lista de tipos de registro en la sección de búsqueda, aparece Número de pedido como uno de los campos de búsqueda.
   - Haga clic en Campos nuevos y añada campos personalizados.

     Estos tipos registro tienen las mismas restricciones que las de los campos personalizados de los tipos de registro predeterminados.

   Para obtener más información sobre la edición de campos y la creación de campos personalizados, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).
9. Configure los diseños de página para las páginas de detalles y edición para el nuevo tipo de registro.

   Puede añadir campos a las páginas Editar del registro, agrupar los campos en distintas secciones y cambiar el nombre de dichas secciones.

Para crear relaciones con otros tipos de registro, añada los campos (Cuenta, Contacto, Oportunidad, etc.) a los diseños de página. De esta manera se crea un icono Búsqueda junto al campo, en el que los usuarios pueden vincular registros existentes a este nuevo tipo de registro.

Se pueden añadir secciones de información relacionada a las páginas de detalles.

Cuando se añade Equipo como sección de información relacionada, los usuarios pueden compartir este registro con otros miembros del equipo registro a registro.

NOTA: la sección de información relacionada con el equipo se admite en todos los tipos de registro de objeto personalizado.

Para obtener instrucciones, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

10 (Opcional) Configure los diseños de búsqueda para el nuevo tipo de registro. Para obtener más información, consulte Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412).

11 (Opcional) Configure los diseños de página inicial personalizados para el nuevo tipo de registro. Para obtener más información, consulte Crear diseños de la página inicial de registros (en la página 1422).

12 (Opcional) Agregue el nuevo tipo de registro como un campo o como una sección de información relacionada en los diseños de página para otros tipos de registro.

NOTA: cuando termine de configurar el nuevo tipo de registro, debe actualizar los perfiles de acceso pertinentes para proporcionar a los usuarios los niveles de acceso adecuados para el nuevo tipo de registro. También debe actualizar los roles de usuario pertinentes para que la ficha del tipo de registro esté disponible para los roles y para asignar los diseños de página personalizados, los diseños de página inicial y los diseños de búsqueda del tipo de registro a los roles. Para obtener información sobre la actualización de los perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546). Para obtener información sobre la actualización de roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados (en la página 1481)

Cambiar el icono de un tipo de registro

Puede cambiar el icono asociado a un tipo de registro que se muestre en las fichas y en la sección Crear de la barra Acción.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Personalizar la aplicación.

Para cambiar el icono de un tipo de registro

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el vínculo Cambiar nombre de tipos de registro.

4 En la página Personalizar tipos de registro, realice estas acciones o al menos, una de ellas:

   a Haga clic en el icono Búsqueda del campo Icono clásico del tipo de registro y seleccione un icono de la ventana.

   b Haga clic en el icono Búsqueda del campo Icono moderno del tipo de registro y seleccione un icono de la ventana.

   Si ha creado algún conjunto de iconos personalizados, se muestra en el encabezado Iconos personalizados. Para obtener más información sobre los conjuntos de iconos personalizados, consulte Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados (en la página 1464).

5 Haga clic en Guardar.

Personalización de etiquetas de integración REST

Cada tipo de registro tiene dos etiquetas de integración REST que puede utilizar la API de REST de Oracle CRM On Demand para acceder al tipo de registro (recurso). Una de las etiquetas de integración REST es la etiqueta predeterminada para el tipo de registro. La etiqueta predeterminada no depende del idioma y el usuario no puede cambiarla. Puede personalizar la otra etiqueta de integración REST. Por ejemplo, si la compañía cambia el nombre de un tipo de registro o utiliza un tipo de registro personalizado, puede que desee personalizar la etiqueta de integración REST para ese tipo de registro, de forma que la etiqueta de integración REST refleje el nombre del tipo de registro.

Una URL de la API de REST de Oracle CRM On Demand puede acceder a un recurso mediante cualquiera de las etiquetas de integración REST, como se muestra en las siguientes URL de ejemplo:

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/`*`default_integration_tag`*

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/`*`custom_integration_tag`*

En estos ejemplos, default_integration_tag es un marcador de posición para la etiqueta de integración predeterminada y custom_integration_tag es un marcador de posición para la etiqueta de integración REST personalizada.

El siguiente procedimiento describe cómo personalizar las etiquetas de integración de la API de REST que se utiliza en las URL de la API REST.

Para personalizar las etiquetas de integración REST

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. Haga clic en el enlace Personalizar etiquetas de integración REST.
4. En la lista Etiquetas de integración REST, haga clic en Editar para el tipo de registro.
5. En el campo Etiqueta de integración REST, introduzca el nuevo nombre y haga clic en Guardar.

Creación de temas nuevos

El tema determina la apariencia de Oracle CRM On Demand. Al configurar Oracle CRM On Demand por primera vez para una compañía, se muestran varios temas predefinidos, de los cuales, el predeterminado es *Oracle.* Se puede especificar qué roles pueden crear y gestionar temas en el Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 1522). Si desea más información sobre cómo especificar temas a nivel de compañía, consulte Configuración del perfil de compañía y los valores predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

Puede seleccionar un tema a nivel de compañía, rol o usuario. El tema especificado a nivel de usuario tiene prioridad sobre los demás, seguido del tema especificado para el rol. El tema predeterminado de la compañía se aplica siempre que no hay un tema especificado ni a nivel de usuario, ni de rol.

Al actualizar temas de Oracle CRM On Demand versión16 a una versión posterior, debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Para compañías nuevas.** *Oracle* es el tema predeterminado a nivel de compañía. No hay ningún tema seleccionado a nivel de rol ni de usuario. Los administradores de la compañía pueden crear temas nuevos y definirlos como predeterminados. También pueden deshabilitar temas existentes para que los usuarios no puedan seleccionarlos.
- **Para compañías existentes.** Los nombres de los temas antiguos se sustituirán por las cadenas siguientes: *Oracle - Obsoleto*, *Contemporáneo - Obsoleto* o *Clásico - Obsoleto*. Se recomienda cambiar estos temas antiguos, seleccionar uno de los nuevos y quitar los temas antiguos de los perfiles de usuario.

- **Para las compañías existentes que utilizan logotipos y enlaces.** Las actualizaciones no afectan a un tema obsoleto mientras está seleccionado. Sin embargo, se recomienda que no se utilicen temas antiguos (obsoletos), sino que se creen temas nuevos y se establezcan como predeterminados a nivel de compañía o de rol.

Antes de comenzar. Para crear y editar temas, el rol debe incluir el privilegio Gestionar temas.

La tarea siguiente describe cómo crear un tema propio en Oracle CRM On Demand.

Para crear un tema nuevo en Oracle CRM On Demand

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en el enlace Temas.
4. En la página Temas, haga clic en Nuevo.
5. Escriba la información pertinente en los campos siguientes:
   - **Nombre del tema.** Escriba un nombre para el tema nuevo.
   - **Mostrar enlace de ayuda predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Ayuda predeterminado.
   - **Mostrar enlace de soporte y capacitación predeterminado.** Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Soporte y capacitación predeterminado.
   - **Mostrar enlace de elementos eliminados predeterminado**. Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace global Ítems eliminados predeterminado.
   - **Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal**. Active esta casilla de verificación si desea que el nuevo tema sea compatible con la pantalla de visualización frontal. Puede eliminar completamente la pantalla de visualización frontal anulando la selección de esta casilla de verificación en el tema del usuario.

     NOTA: Además de la compatibilidad del tema con la funcionalidad de pantalla de visualización frontal, es necesario que los usuarios activen la opción Pantalla de visualización frontal en la página de detalles personales. Si el campo Pantalla de visualización frontal del perfil personal del usuario está en blanco, se utiliza la configuración de la compañía. Para obtener más información sobre la pantalla de visualización frontal, consulte Información general de páginas de Oracle CRM On Demand (en la página 37) y Actualización de detalles personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).

   - **Descripción.** Escriba una descripción para el tema nuevo.
   - **Estilo de tema.** Este campo es obligatorio. El valor predeterminado de este menú es Clásico.
   - **Estilo de ficha.** Seleccione Clásico o Moderno. Este menú solo está disponible si se selecciona Clásico en el menú Estilo de tema. El valor predeterminado de este menú es Apilado.
   - **Tamaño de fuente.** Seleccione Normal o Grande. Si selecciona Clásico en el menú Estilo del tema, el valor predeterminado de este menú es Normal. Si selecciona Moderno en el menú Estilo del tema, el valor predeterminado de este menú es Grande.
6. Haga clic en Guardar.

   Oracle CRM On Demand abre la página Detalle de tema con una vista previa dinámica del tema nuevo a la derecha de la pantalla. La vista previa muestra la página inicial y las páginas Detalles, Lista y Agenda con el tema nuevo aplicado.
7. Escriba la información pertinente en los campos listados en la tabla siguiente.

   NOTA: para escribir códigos de color nuevos, puede especificar un valor hexadecimal para cada color o, bien, mover el ratón sobre el valor de color predeterminado para mostrar el icono de la paleta de colores. Haga clic en el icono de la paleta de colores para seleccionar un color para este campo.

Información general	Descripción
Mostrar enlace de ayuda predeterminado.	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Ayuda predeterminado.
Mostrar enlace de soporte y capacitación predeterminado.	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre el enlace Soporte y capacitación predeterminado.
Mostrar enlaces de tipo de registro en la sección de pie de página	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el tema nuevo muestre los enlaces de tipo de registro en la parte inferior de la página.
Configuración de compatibilidad con pantalla de visualización frontal	Active esta casilla de verificación si desea que el nuevo tema sea compatible con la pantalla de visualización frontal. Puede eliminar completamente la pantalla de visualización frontal anulando la selección de esta casilla de verificación en el tema del usuario. **NOTA:** Además de la compatibilidad del tema con la funcionalidad de pantalla de visualización frontal, es necesario que los usuarios activen la opción Pantalla de visualización frontal en la página de detalles personales. Si el campo Pantalla de visualización frontal del perfil personal del usuario está en blanco, se utiliza la configuración de la compañía. Para obtener más información sobre la pantalla de visualización frontal, consulte Oracle CRM On Demand Información general de páginas (consulte Información general de páginas de Oracle CRM On Demand en la página 37) y Actualización de detalles personales (consulte Updating Your Personal Details en la página 806).
Fondo de aplicación	Este campo hace referencia al fondo de Oracle CRM On Demand. En el tema Moderno, este campo también hace referencia al fondo de la sección principal donde se muestran los botones.
Texto de aplicación	Este campo sólo está disponible para el tema Clásico. Hace referencia al aviso legal, situado en la parte inferior de la página de la aplicación, y las barras verticales, entre los enlaces globales y los enlaces de las fichas.
Enlaces de aplicación	Este campo sólo está disponible para el tema Clásico. Hace referencia a los enlaces globales que aparecen en la parte inferior y superior de

Información general	Descripción
	Oracle CRM On Demand, por ejemplo, Administrador, Mi configuración, Declaración de privacidad, Condiciones de uso, etc.
Texto de alerta	Este campo hace referencia al texto utilizado para los campos obligatorios y las tareas vencidas. Este campo también hace referencia al texto de la barra de texto de desplazamiento que puede mostrarse en la parte inferior de cada página en Oracle CRM On Demand, en función de cómo se configuran las alertas para toda la compañía.
Fondo de barra de alerta	Este campo hace referencia al fondo del texto de la barra de texto de desplazamiento que puede mostrarse en la parte inferior de cada página en Oracle CRM On Demand, en función de cómo se configuran las alertas para toda la compañía.
Fichas (solo tema Clásico)	
Estilo de ficha	En el menú, seleccione Redondeada, Apilada o Recta.
Texto de ficha activa	Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas activas.
Fondo de ficha activa	Este campo se refiere al color de fondo de la ficha activa.
Texto de ficha inactiva	Este campo se refiere al texto utilizado en las fichas inactivas.
Fondo de ficha inactiva: arriba	Este campo se refiere al color de la parte superior del fondo de la ficha inactiva.
Fondo de ficha inactiva: parte inferior	Este campo se refiere al color de la parte inferior del fondo de la ficha inactiva.
Desplazamiento de fondo de ficha inactiva	Este campo se refiere al color que se muestra cuando se coloca el ratón sobre una ficha inactiva. También hace referencia al color utilizado en la ficha de menú.
Sección del encabezado global (solo tema Moderno)	
Fondo	Este campo hace referencia al color de fondo del encabezado global.

Información general	Descripción
Sección principal (solo tema Moderno)	
Texto	Este campo hace referencia al texto de debajo de los botones.
Barra de acción (solo tema Moderno)	
Icono de barra de acción	Este campo hace referencia al color del icono triangular de la barra de acción.
Texto de barra de acción	Este campo hace referencia al texto usado en la barra de acción.
Enlaces de barra de acción	Este campo hace referencia a los enlaces disponibles en la barra de acción, por ejemplo, los enlaces de navegación que aparecen debajo de las secciones Registros de favoritos o Visto recientemente.
Fondo de barra de acción	Este campo hace referencia al color de fondo que se muestra en la barra de acción.
Botones (solo tema Moderno)	
Fondo del botón: Superior	Este campo hace referencia al color de fondo de la parte superior del botón.
Fondo del botón: Inferior	Este campo hace referencia al color de fondo de la parte inferior del botón.
Borde del botón	Este campo hace referencia al color usado en el borde del botón.
Texto del botón	Este campo hace referencia al texto usado en el botón.
Página (temas Clásico y Moderno)	
Texto de página	Este campo hace referencia a todo el texto de la página o la ventana emergente, por ejemplo, la ayuda en línea, las etiquetas de campo, los valores de campo, los títulos de página, los enlaces inactivos, los encabezados de sección de formularios, las barras verticales, las viñetas, etc.

Información general	Descripción
Enlaces de página	Este campo hace referencia a todos los enlaces que aparecen en el fondo de página, como por ejemplo el enlace Mostrar la lista completa, el enlace Gestión de listas, etc.
Fondo de página: Superior	Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte superior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, la lista relacionada y el panel de citas del calendario. En el tema Clásico, este campo controla la ficha de calendario activa. **NOTA:** en el tema Moderno, la ficha de calendario activa se reemplaza por un menú.
Fondo de página: Inferior	Este campo hace referencia al color de la barra de título de la parte inferior de cada página y ventana emergente, por ejemplo, Detalles de la oportunidad. Los botones se colocan en esta barra. Este campo también controla la barra de acción, Lista relacionada, vista Agenda y la ficha Agenda activa.
Fondo de página resaltado	Este campo hace referencia al color de los ítems resaltados de una página, por ejemplo, los campos de edición en línea, el día actual en el calendario, los pasos activos de los asistentes, el fondo de pantalla de visualización frontal, etc.
Texto de cabecera de página	Este campo hace referencia al color del texto utilizado para los nombres de página, por ejemplo, página inicial de Oportunidades.
Fondo de cabecera de página: arriba	Este campo hace referencia al color utilizado en la parte superior, por debajo de los nombres de página.
Fondo de cabecera de página: parte inferior	Este campo hace referencia al color utilizado en la parte inferior, por debajo de los nombres de página.
Líneas de cabecera de sección	Este campo hace referencia a las líneas de encabezado de sección de las páginas de detalles.

Información general	Descripción
Líneas de página	Este campo hace referencia a los colores de línea utilizados en los registros de listas, las secciones de formularios de las páginas de detalles, los pasos de los asistentes, etc.
Icono de página	Este campo sólo está disponible para el tema Moderno. Hace referencia al color usado en el icono triangular que se utiliza para contraer y ampliar secciones de página.
Fondo de botón Información relacionada	Este campo sólo está disponible para el tema Moderno. Hace referencia a los colores que se usan detrás del botón Información relacionada.
Listas (temas Clásico y Moderno)	
Texto de cabecera de lista	Este campo hace referencia al color de texto utilizado en la barra de filtro, la barra de pie de página de la lista y la cronología de las vistas de calendario diaria y semanal.
Fondo de cabecera de lista	Este campo hace referencia al color del fondo de la sección de tiempo de las vistas de calendario diaria y semanal, la barra de filtro y el pie de página de la lista que contiene los iconos de navegación de la lista.
Texto de cabecera de columna	Este campo hace referencia al color del texto utilizado en los encabezados de columna y en la sección de día de las vistas de calendario en el tema Moderno.
Fondo de cabecera de columna	Este campo hace referencia al color del fondo de las listas relacionadas, las listas completas y la sección de día de las vistas de calendario en el tema Moderno.
Líneas	Este campo hace referencia al color de las líneas horizontales en la sección de lista.
Calendario (Tema Clásico y Moderno)	
Valor predeterminado de historial de citas	Este campo hace referencia al color de fondo de una cita que se muestra en la vista diaria, semanal o mensual del calendario.

Información general	Descripción
Enlaces de texto de citas	Este campo hace referencia a los enlaces disponibles en las citas del calendario, como por ejemplo los enlaces de navegación para la cita, el contacto y la cuenta.
No enlaces de texto de citas	Este campo hace referencia al color del texto utilizado en las citas.
Historial de horas no laborables	Este campo hace referencia al color de fondo que se ha utilizado para representar las horas del calendario en las que el usuario no está trabajando.
Líneas de agenda	Este campo hace referencia a los colores de línea que se utilizan en las vistas de la agenda y la sección Vista de la agenda de las páginas de la agenda.

8 (Opcional) Si desea agregar enlaces globales personalizados al tema, haga clic en Nuevo en la sección Enlaces globales.

Se abre la página Editar enlace.

9 Escriba la información siguiente:

- **Nombre de enlace.** Escriba el nombre del enlace global que desea agregar al tema.
- **Tipo.** Seleccione Cabecera o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el enlace global en la parte superior o inferior de la página.
- **Dirección URL de enlace.** Escriba la dirección URL del enlace global.
- **Orden de enlace.** Escriba un valor para indicar el orden en el que se debe mostrar el enlace. Por ejemplo, si escribe el número uno, el enlace será el primero de los enlaces globales.

10 A continuación, haga clic en Guardar. O bien, si desea agregar enlaces globales personalizados adicionales al tema, haga clic en Guardar y Nuevo enlace.

11 (Opcional) Si desea agregar un logotipo específico en el tema, haga clic en Agregar logotipo, en la sección Logotipo.

Se abre la página Edición de logotipo.

12 Haga clic en Examinar para buscar la imagen que desea utilizar como logotipo de cabecera en el tema.

NOTA: para el logotipo de cabecera, puede cargar imágenes que tengan las siguientes extensiones: JPEG, JPG, PNG o GIF. Para el tema Clásico, Oracle CRM On Demand puede mostrar un logotipo de encabezado con un máximo de 45 píxeles de altura. Para el tema Moderno, Oracle CRM On Demand puede mostrar un logotipo de encabezado con un máximo de 50 píxeles de altura. Para garantizar la máxima cobertura horizontal, se recomienda que el logotipo de encabezado tenga 1680 píxeles de ancho. Es necesario tener permiso para utilizar y cargar la imagen que cargue para el tema.

13 Escriba la información siguiente:

- **Nombre.** Escriba el nombre del logotipo que desea agregar al tema.
- **Tipo de logotipo.** Seleccione Encabezado o Pie de página en el menú, dependiendo de si desea colocar el logotipo en la parte superior o inferior de la página. Si selecciona Encabezado, el logotipo se mantiene en el fondo, detrás de los enlaces y las fichas. Si opta por Pie de página, el logotipo de pie de página se coloca en los enlaces, en la parte inferior de la aplicación.

14 Haga clic en Guardar.

NOTA: debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo en Oracle CRM On Demand para ver la previsualización del nuevo logotipo que ha agregado al tema.

15 (Opcional) Si desea especificar colores diferentes para el fondo, los enlaces y el texto para los diferentes tipos de actividades, haga clic en Nuevo en la sección Actividades de calendario.

Se abre la página de detalles de Actividades de calendario.

16 Escriba la información siguiente:

- **Tipo de actividad.** Seleccione la actividad de calendario que desee.
- **Orden.** Introduzca un valor para indicar el orden en que las actividades de calendario se muestran en la leyenda del calendario. La leyenda del calendario muestra los primeros cuatro tipos de actividad cuando ve el calendario diario y semanal. La leyenda del calendario muestra los primeros seis tipos de actividad cuando ve el calendario mensual.

17 A continuación, haga clic en Guardar. O bien, si desea especificar colores para otros tipos de actividades, haga clic en Guardar y Nuevas actividades de agenda.

La sección Actividades de calendario muestra las actividades que desea que aparezcan con colores específicos en el calendario.

18 Haga clic en los siguientes campos para definir cómo se muestra cada actividad en el calendario:

- **Color de fondo.** Introduzca un valor hexadecimal o seleccione un color de la paleta de colores para definir el color de fondo de la actividad de calendario.
- **Color de enlaces.** Introduzca un valor hexadecimal o seleccione un color de la paleta de colores para definir el color en que se muestran los enlaces en la actividad de calendario.
- **Color de elementos que no son enlaces.** Introduzca un valor hexadecimal o seleccione un color de la paleta de colores para definir el color en que se muestra el texto en la actividad de calendario.

NOTA: debe cerrar sesión e iniciar sesión de nuevo en Oracle CRM On Demand para ver los cambios en las actividades de calendario. Para obtener más información sobre el uso del calendario en Oracle CRM On Demand, consulte Trabajar con las páginas del calendario (consulte Cómo trabajar con páginas de la agenda en la página 213).

Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos

Para los tipos de registro para los que se admite el uso compartido de registros por parte de un equipo, puede personalizar ese tipo de registro de forma que retenga al propietario anterior como parte del equipo cuando se cambie el campo Propietario en Oracle CRM On Demand. La página Personalizar propietario anterior muestra una lista de tipos de registro que admiten el uso compartido de registros por parte de un equipo. Para cada tipo de registro, puede seleccionar los canales para los que se ha retenido al propietario anterior del registro en el equipo y puede asignar un nuevo rol de acceso al propietario anterior. Por ejemplo, puede configurar el tipo de registro Cuenta para que, cuando el propietario de un registro de cuenta compartido se cambie mediante operaciones interactivas, se retenga al propietario anterior en el equipo y se le asigne un rol de acceso de sólo lectura para ese tipo de registro.

Para obtener más información sobre la propiedad de registros, consulte Transferencia de la propiedad de registros (consulte Transferir la propiedad de los registros en la página 159) y Uso compartido de registros (equipos) (en la página 160).

Para personalizar la propiedad anterior de los registros

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.

3 En la sección Configuración de la aplicación, haga clic en Personalizar propietario anterior.

La página Personalizar propietario anterior muestra los tipos de registro que admiten el uso compartido de los registros por parte de los equipos, así como los canales y perfiles de acceso correspondientes para esos tipos de registro.

4 En la página Personalizar propietario anterior, haga clic en Editar para modificar un canal o perfil de acceso para el propietario anterior de un tipo de registro.

5 En Seleccionar canales, seleccione una de las opciones siguientes:

- **No retener nunca propietario.** Éste es el valor predeterminado. No se retendrá en el equipo al propietario anterior del registro.
- **Retener siempre propietario.** Se retendrá en el equipo al propietario anterior del registro, excepto cuando se cambie el propietario mediante el gestor de asignaciones.
- **Todas operaciones interactivas.** Se retendrá en el equipo el propietario anterior del registro, excepto cuando se cambie el propietario mediante el Asistente de importación, el gestor de asignaciones, la característica de actualización masiva o los servicios web.

6 En Perfil de acceso, seleccione un nuevo perfil de acceso para el propietario anterior.

Para obtener más información sobre cómo poner otros perfiles de acceso a disposición de los equipos, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).

7 Haga clic en Guardar.

Acerca de campos, listas de opciones y métricas

La aplicación no permite cambiar los nombres de campo ni los valores de lista de opciones utilizados en pronósticos y métricas. Sin embargo, en algunas de las listas predefinidas, como las listas de las páginas iniciales, los registros seleccionados para incluir se basan en los valores de las listas de opciones. La aplicación utiliza el código independiente del idioma subyacente para determinar los registros que se incluirán en las listas estándar. Por lo tanto, puede cambiar el nombre de los valores de las listas de opciones y de los campos sin que estas listas se vean afectadas.

NOTA: En Oracle CRM On Demand (la aplicación estándar), la prioridad de las tareas en las listas de tareas se indica mediante flechas. Una flecha hacia arriba indica prioridad 1-Alta, ninguna flecha indica prioridad 2-Media y una flecha hacia abajo indica prioridad 3-Baja. Si cambia los valores de visualización para el campo Prioridad en el tipo de registro Actividad a partir de los valores predeterminados (por ejemplo, del valor predeterminado de *1-Alto* al valor de *Más alto*), Oracle CRM On Demand no muestra flechas en el campo Prioridad para las listas de tareas, a menos que utilice los siguientes patrones: 1-*etiqueta*, 2-*etiqueta* o 3-*etiqueta*, donde *etiqueta* es el nombre que proporciona a la prioridad de la tarea. En este caso, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para 1-*etiqueta*, ninguna flecha para 2-*etiqueta*, una flecha hacia abajo para 3-*etiqueta* y ninguna flecha para cualquier otro valor de visualización. Por ejemplo, Oracle CRM On Demand muestra una flecha hacia arriba para el valor de *1-Más alto*, pero no muestra ninguna flecha para el valor de *Más alto*. Oracle CRM On Demand no muestra ninguna flecha para los valores personalizados que agrega a la lista de opciones del campo Prioridad.

Acerca de la configuración de los archivos adjuntos

Según el tipo de registro, los archivos se pueden adjuntar a registros de las siguientes formas:.

- Mediante el ítem relacionado Archivos adjuntos de registros principales
- Mediante campos de archivos adjuntos

Acerca de la configuración del ítem relacionado de archivos adjuntos

En los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos, puede configurar los diseños de página y los roles de usuario para permitir a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos a un registro principal. Cada ítem de archivo adjunto puede contener un archivo o una URL. Para permitir que los usuarios adjunten archivos y URL de esta forma, los diseños de página y roles de usuario se deben configurar de la siguiente forma:

- La sección Archivos adjuntos debe estar disponible como una sección de información relacionada en el diseño de página del tipo de registro principal.
- El rol de usuario debe tener los permisos necesarios para el tipo de registro Archivo adjunto.
- Los perfiles de acceso del rol de usuario deben tener el acceso adecuado al tipo de registro relacionado Archivos adjuntos en la configuración de acceso del tipo de registro principal.

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificación de diseños de página dinámica (en la página 1431). Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario y perfiles de acceso, consulte Administración de usuarios y controles de acceso (consulte Gestión de usuarios y controles de acceso en la página 1483).

Los siguientes tipos de registro admiten los ítems relacionados con los archivos adjuntos preconfigurados:

- Cuenta
- Actividad
- Campaña
- Contacto
- Objetos personalizados 01, 02 y 03
- Concesionario
- Evento
- Fondo
- Solicitud de fondo
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Oportunidad
- Socio
- Afiliación al programa
- Solicitud de servicio
- Solución

También se pueden enlazar archivos adjuntos a registros de alertas y registros de etapa de ventas.

Los administradores de la compañía pueden ver los detalles de los archivos adjuntos agregados mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Para obtener más información, consulte Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 2037).

Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos

Los campos de archivos adjuntos permiten a los usuarios adjuntar un único archivo a un registro. Los campos de archivos adjuntos están admitidos para los siguientes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01,02, 03, 04 y superiores
- Informe de auditoría de inventario
- Transacción de muestra
- Firma

Los siguientes tipos de registro también admiten campos de archivo adjunto. Sin embargo, estos tipos de registro sólo pueden utilizarse como ítems relacionados, de la siguiente manera:

- Archivo adjunto de acreditación

  El tipo de registro Archivo adjunto de acreditación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Acreditación.
- Archivo adjunto de aplicación

El tipo de registro Archivo adjunto de aplicación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Aplicación.

- Archivo adjunto de plan de negocio

  El tipo de registro Archivo adjunto de plan de negocio puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Plan de negocio.
- Archivo adjunto de certificación

  El tipo de registro Archivo adjunto de certificación puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Certificación.
- Archivo adjunto de curso

  El tipo de registro Archivo adjunto de curso puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Curso.
- Archivo adjunto de examen

  El tipo de registro Archivo adjunto de examen puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Examen.
- Archivo adjunto de solicitud de MDF

  El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de MDF puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de MDF.
- Archivo adjunto de objetivo

  El tipo de registro Archivo adjunto de objetivo puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Objetivo.
- Archivo adjunto de programa de socios

  El tipo de registro Archivo adjunto de programa de socios puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Programa de socios.
- Archivo adjunto de póliza

  El tipo de registro Archivo adjunto de póliza puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Póliza.
- Archivo adjunto de solicitud de precios especiales

  El tipo de registro Archivo adjunto de solicitud de precios especiales puede estar disponible como ítem relacionado sólo en el tipo de registro Solicitud de precios especiales.

Algunos de estos tipos de registro son específicos de un sector o específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition y puede que no estén disponibles en su edición de Oracle CRM On Demand.

En algunos tipos de registros, los campos de archivos adjuntos se expondrán en el diseño de página estándar de Oracle CRM On Demand. Puede exponer los campos de archivos adjuntos en los diseños de la página Detalles de todos los tipos de registro mostrados, según sea necesario. Existen tres campos de archivos adjuntos:

- **Archivo adjunto.** Este campo inicialmente muestra un icono de clip en la página de edición de registro. Después de cargar un archivo, el campo muestra el nombre y el tamaño del archivo adjunto en la página Detalles. En la página de edición del registro, el campo también muestra el icono de clip y un icono de X que se puede utilizar para quitar el archivo. Para permitir que los usuarios adjunten un archivo a un registro, debe exponer este campo en el diseño de la página. El campo Archivo adjunto no se puede utilizar como un campo de búsqueda, ya que el nombre de archivo y el tamaño del archivo en este campo son valores calculados.
- **Archivo adjunto: Nombre de archivo.** Campo de sólo lectura que se rellena automáticamente con el nombre del archivo que carga el usuario. El campo Archivo adjunto: Nombre de archivo se puede utilizar como un campo de búsqueda. La exposición de este campo es opcional.
- **Archivo adjunto: Tamaño (en bytes).** Este campo muestra el tamaño del archivo adjunto. La exposición de este campo es opcional.

Para obtener más información sobre la personalización de los diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379) y Especificación de diseños de página dinámica (en la página 1431).

Acerca de la configuración de los campos de archivos adjuntos y objetos personalizados

Puede configurar los tipos de registro de objetos personalizados de varias formas para así cumplir con las necesidades de negocio de la compañía:

- Puede configurar un tipo de registro de objeto personalizado como un tipo de registro relacionado en otro tipo de registro. (Los tipos de registro de objeto personalizado se admiten como tipos de registro personalizados en la mayoría de los principales tipos de registro en Oracle CRM On Demand.)

  En una configuración de este tipo, existe una relación de uno a muchos entre el registro principal y el tipo de registro enlazado. Cuando los campos de archivos adjuntos se exponen en el tipo de registro enlazado, esta configuración permite a los usuarios enlazar varios archivos adjuntos (uno en cada registro secundario) al registro principal.

  Por ejemplo, puede exponer los campos de archivos adjuntos en la página Detalles para Objeto personalizado 04 y cambiar el nombre de este objeto para que se etiquete como un *archivo adjunto de objetivo*. A continuación, puede hacer que esté disponible el tipo de registro de archivo adjunto objetivo como una sección de información relacionada en el tipo de registro Objetivo.
- Para configurar los tipos de registro de objetos personalizados como relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registro, consulte Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados (en la página 1481) para obtener más información.
- Puede configurar un tipo de registro de objetos personalizados para utilizarlo como un tipo de registro de archivo adjunto y hacer que esté disponible como un tipo de registro de nivel superior, con su propia ficha, página inicial, listas, etc.

  Esta configuración se puede utilizar para otorgar acceso a los usuarios a la documentación que sea de su interés y también permitirles buscar archivos adjuntos que se cargaron como registros del tipo de registro de archivo adjunto personalizado.

Como ocurre con cualquier tipo de registro, debe asegurarse de que los usuarios tengan los niveles de acceso adecuados en sus roles de usuario, además de perfiles de acceso para permitirles trabajar con los tipos de registro en los que están soportados los campos de archivos adjuntos. Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario y perfiles de acceso, consulte Administración de usuarios y controles de acceso (consulte Gestión de usuarios y controles de acceso en la página 1483).

Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados

De forma predeterminada, todas las relaciones entre los objetos personalizados 01, 02, y 03 y otros tipos de registro son de muchos a muchos. Sin embargo, para los demás tipos de registro de objeto personalizado (por ejemplo, Objeto personalizado 04), cualquier relación entre el tipo de registro de objeto personalizado y cualquier otro tipo de registro (incluidos otros tipos de registro de objeto personalizado) es de uno a muchos de forma predeterminada.

Puede crear relaciones de muchos a muchos para los tipos de registro de objeto personalizado mediante el uso de otro tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección.

Ventajas de utilizar un tipo de registro de objeto personalizado como tabla de intersecciones

El uso de un tipo de registro de objeto personalizado como tabla de intersecciones, en lugar de utilizar las relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registros que se incluyen en los objetos personalizados del 01 al 03, tiene las siguientes ventajas:

- **Flexibilidad.** Tiene más flexibilidad para controlar la relación entre los objetos. El uso de un tipo de registro personalizado como tabla de intersecciones permite el acceso directo a los registros de intersecciones en el tipo de registro del objeto personalizado. Los objetos personalizados 01, 02 y 03 no exponen las tablas de intersecciones y sus relaciones de muchos a muchos con otros tipos de registros. Por tanto, los usuarios no

pueden ver ni modificar los registros de intersecciones. El objeto personalizado 04 y los tipos de registros superiores también son más flexibles, porque le permiten determinar qué tipos de registros deberían tener la relación de muchos a muchos. Las relaciones de muchos a muchos de los objetos personalizados 01, 02 y 03 con otros tipos de registros están preconfiguradas y no es posible cambiarlas. Por ejemplo, si utiliza el objeto personalizado 01 y solo necesita relaciones de uno a muchos entre el objeto personalizado 01 y la cuenta, se almacena como una relación de muchos a muchos. El objeto personalizado 01 utiliza un registro adicional para almacenar la relación en la tabla de intersecciones oculta aunque no sea necesario, y este registro adicional se tiene en cuenta en la asignación de registros de la compañía. Sin embargo, si utiliza el objeto personalizado 04 y solo necesita una relación de uno a muchos entre el objeto personalizado 04 y la cuenta, puede utilizar la relación de uno a muchos predeterminada que se proporciona. Si no utiliza el objeto personalizado 04, puede elegir cualquier otro tipo de registro de objeto personalizado para crear una relación de muchos a muchos entre el objeto personalizado 04 y la cuenta.

- **Mejor integración.** Los eventos de integración son más efectivos cuando se utiliza un tipo de registro de objeto personalizado como tabla de intersecciones. Puede cargar relaciones de muchos a muchos directamente en el tipo de registro de objeto personalizado utilizando la herramienta de importación de Oracle CRM On Demand o los servicios web. Sin embargo, la herramienta de importación no soporta la importación de relaciones entre los objetos personalizados 01, 02 y 03 y otros tipos de registros. Además, los eventos de integración solo pueden realizar un seguimiento de los campos principales de los objetos personalizados 01, 02 y 03. Los eventos de integración no pueden realizar un seguimiento de ningún evento que se produzca para los objetos personalizados 01, 02 y 03 y sus tipos de registros relacionados, como una asociación o disociación con otros tipos de registros. Sin embargo, si utiliza el objeto personalizado 04 y tipos de registros superiores como tablas de intersecciones, puede realizar un seguimiento y detectar los eventos que se producen en la tabla de intersecciones, ya que se trata de un tipo de registro de objeto personalizado con soporte para eventos de integración.
- **Almacenamiento de información adicional.** Quizá desee almacenar información adicional sobre las relaciones de muchos a muchos entre dos tipos de registro; por ejemplo, un campo de texto o un modelo de negocio más complejo podrían requerir relaciones con otros tipos de registros. El objeto personalizado 04 y los tipos de registros superiores soportan todos los campos personalizados disponibles en Oracle CRM On Demand, lo que le permite crear campos personalizados en la tabla de intersecciones. El objeto personalizado 04 y los tipos de registros superiores también soportan relaciones con otros tipos de registros, lo que le permite crear relaciones con la tabla de intersecciones. Las tablas de intersecciones de los objetos personalizados 01, 02 y 03 y otros tipos de registros no soportan los campos personalizados ni las relaciones con otros tipos de registros.

Ejemplo de creación de una relación de muchos a muchos

Su compañía posee y gestiona centros de conferencias y proporciona instalaciones para conferencias a otras compañías, clientes gubernamentales, etcétera. Desea utilizar un tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre eventos y otro tipo de registro de objeto personalizado para realizar un seguimiento de la información sobre las salas que se utilizan para cada evento. Cada sala se utiliza para muchos eventos y cada evento puede utilizar un número de salas, de modo que debe tener una relación de muchos a muchos entre los tipos de registro.

Para crear esta relación de muchos a muchos, puede utilizar un tercer tipo de registro de objeto personalizado como una tabla de intersección para realizar el seguimiento de la información sobre cada reserva de sala o sesión. A continuación, puede crear una relación de uno a muchos entre las salas y las sesiones, y una relación de uno a muchos entre los eventos y las sesiones, lo que da lugar a una relación de muchos a muchos entre las salas y los eventos.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar los tipos de registro y las relaciones para este ejemplo. Los objetos personalizados 04, 05 y 06 se utilizan para los nuevos tipos de registro.

Para configurar una relación de muchos a muchos

1. Si los tipos de registro de objeto personalizado que desea utilizar no se han configurado para la compañía, póngase en contacto con Atención al cliente para que los configuren.
2. Cuando Atención al cliente haya configurando los objetos personalizados, cambie el nombre de los tipos de registro Objeto personalizado 04, 05 y 06 a Sala, Evento y Sesión respectivamente.

   Para obtener más información sobre cómo cambiar el nombre de los tipos de registro, consulte Cambio del nombre de tipos de registro (consulte Cambio de nombre de tipos de registro en la página 1463).
3. Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, defina el nivel de acceso necesario en Paso 2 Acceso de tipo de registro del Asistente de gestión de roles. (Usted determina el nivel de acceso necesario, en función de las responsabilidades del usuario).

   Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 1522).
4. Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, configure el perfil de acceso para los nuevos tipos de registro.

   Como mínimo, debe configurar lo siguiente:
   - En el nuevo tipo de registro Sala, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.
   - En el nuevo tipo de registro Evento, permita el acceso de vista a la nueva sección de información relacionada de sesión.

   Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).
5. Cree nuevos diseños de página para los nuevos tipos de registro:
   - En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Sala, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.
   - En el diseño de la página de detalles del nuevo tipo de registro Evento, incluya el nuevo tipo de registro Sesión como una sección de información relacionada.

   Para obtener más información sobre la configuración de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).
6. Para cada rol de usuario que necesita acceso a los nuevos tipos de registro, asigne los diseños de página que ha creado en el paso 6 del Asistente de gestión de roles.

   Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 1522).

NOTA: además de los cambios de configuración descritos en el procedimiento anterior, puede personalizar los nuevos tipos de registro de la misma manera que personaliza otros tipos de registro. Para obtener información sobre la personalización de tipos de registro, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306).

Gestión de usuarios y controles de acceso

En este tema se proporciona información sobre la gestión de usuarios y el control de acceso.

Antes de comenzar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que el rol de usuario tenga los privilegios adecuados:
  - Para acceder al enlace de gestión de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar usuarios, Gestionar roles y accesos o ambos.
  - Para configurar usuarios, su rol debe disponer del privilegio Gestionar usuarios o Gestionar usuarios de la organización de socios.

NOTA: los usuarios que tengan el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios pueden configurar usuarios solamente en su propia organización de socios.

- Para configurar roles y perfiles de acceso en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.
- Para crear, editar o eliminar un grupo, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos. Para agregar usuarios a un grupo o eliminar usuarios de un grupo, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar roles y accesos y Gestionar usuarios.
- Para configurar libros, el rol debe incluir el privilegio Gestionar libros.
- Para configurar territorios en la compañía, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.

- Compare el número de licencias con el número de usuarios que deben estar activos. Sólo los usuarios activos pueden acceder a Oracle CRM On Demand. El número total de usuarios activos no debe ser superior al número de licencias en la compañía. Para obtener más información sobre la verificación del estado de las licencias, consulte Verificación de los estados de licencia y usuarios activos (consulte Verificar los estados de licencia y usuarios activos en la página 1253).
- Lea la información de contexto sobre los roles y perfiles de acceso. Consulte los siguientes temas para obtener más información:
  - Gestión de roles (en la página 1515)
  - Directrices para configurar roles (en la página 1516)
  - Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
  - Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales (en la página 1538)
  - Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados (en la página 1538)
  - Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)
- Determine los perfiles que utilizará para gestionar el acceso a los datos de libros, roles y equipos.
- Determine el rol que desea asignar a cada usuario y a quién informará cada usuario. Si la organización necesita roles adicionales para adecuarse a varias líneas de negocio, cree los que necesite.

La configuración acumulativa de todos los usuarios de la compañía define la jerarquía de informes y las cuotas de venta de la compañía.

Para cada usuario de la compañía, debe especificar un rol de usuario. El rol del usuario y el perfil de acceso asociado determinan el acceso del empleado a las fichas, funciones y registros. También determinan los diseños de página que ve el empleado cuando utiliza la aplicación.

Haga clic en un tema para ver el procedimiento de administración de usuarios, perfiles de acceso, roles, libros personalizados y grupos:

- Configuración de usuarios (en la página 1486)
- Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios (en la página 1501)
- Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 1501)
- Cambiar el ID de usuario del usuario (consulte Modificación del ID de usuario del usuario en la página 1502)
- Restablecimiento de la contraseña de usuario (en la página 1503)
- Restablecimiento del PIN de usuario de DMS (en la página 1503)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 1504)
- Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario (en la página 1504)
- Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios (consulte Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios en la página 1505)
- Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 1507)
- Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 1509)
- Desactivación de usuarios (en la página 1509)
- Proceso de configurar administradores de socios (administrador) (en la página 1510)
- Configurar usuarios (socios) (consulte Configuración de usuarios (socios) en la página 1511)

- Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) (consulte Modificación del ID de usuario del usuario (socios) en la página 1513)
- Restablecer una contraseña de usuario (socios) (consulte Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios) en la página 1514)
- Desactivación de usuarios (socios) (en la página 1514)
- Adición de roles (en la página 1522)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Proceso para configurar libros (en la página 1574)
- Verificar la configuración de libros para el rol de administrador (en la página 1575)
- Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 1579)
- Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 1579)
- Crear libros y jerarquías de libros (consulte Creación de libros y jerarquías de libros en la página 1580)
- Asociar usuarios a libros (en la página 1582)
- Crear perfiles de acceso para libros (en la página 1585)
- Activar libros para la compañía (en la página 1585)
- Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 1586)
- Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro (en la página 1588)
- Asignar registros a libros (consulte Asignación de registros a libros en la página 1589)
- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550)
- Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados (en la página 1550)
- Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados (en la página 1551)
- Configuración de grupos (en la página 1596)
- Configuración de territorios (en la página 1598)

CONSEJO: considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba para asegurarse de que las configuraciones son correctas antes de activar otros usuarios. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, diseños de rol, jerarquía de informes y uso compartido, flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. No olvide desactivar los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

Gestión de usuarios

En Oracle CRM On Demand, un usuario es una entidad con o sin capacidad para interactuar con Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, un usuario puede ser un empleado de la compañía, un socio o una aplicación externa. Los usuarios pueden ser activos o inactivos. Los usuarios activos pueden interactuar con Oracle CRM On Demand, mientras que los inactivos, no. Para interactuar con Oracle CRM On Demand, un usuario activo debe ser autenticado de acuerdo con las políticas de inicio de sesión y contraseña que haya definidas en la compañía. Si desea más información sobre las políticas de inicio de sesión y contraseña, consulte Acerca de las políticas de inicio de sesión y contraseña (consulte Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas en la página 1253).

Cada usuario tiene un rol asignado. Se puede asignar un mismo rol a varios usuarios. En Oracle CRM On Demand, un rol es similar a una función empresarial que un usuario desempeña dentro de la organización como, por ejemplo, una función de ejecutivo de ventas o de gerente de servicio. Dentro de la organización, la función empresarial le proporciona ciertos privilegios y permisos que son exclusivos de la función empresarial. Del mismo modo, dentro del contexto de Oracle CRM On Demand, un rol define lo siguiente:

- Las funciones de Oracle CRM On Demand que un usuario puede utilizar por tener los privilegios necesarios
- El conjunto de permisos que se conceden a un usuario para trabajar con información protegida
- La configuración de la interfaz de usuario que muestra la información

Si desea más información sobre los roles, consulte Gestión de roles (en la página 1515). Para gestionar los usuarios, realice las acciones siguientes:

- Configuración de usuarios (en la página 1486)
- Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios (en la página 1501)
- Modificación del ID de usuario del usuario (en la página 1502)
- Restablecimiento de la contraseña de usuario (en la página 1503)
- Restablecimiento del PIN de usuario de DMS (en la página 1503)
- Cambio de la división principal de un usuario (en la página 1504)
- Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario (en la página 1504)
- Revisión de actividades relacionadas con la seguridad para usuarios (consulte Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios en la página 1505)
- Gestión de usuarios delegados (administrador) (en la página 1507)
- Creación de períodos de inventario para usuarios (en la página 1509)
- Desactivación de usuarios (en la página 1509)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de usuarios:

- Acerca de los diseños de página de usuario (consulte Acerca de diseños de página de usuario en la página 1499)
- Acerca de la delegación de usuario (en la página 1505)
- Campos de usuario (consulte User Fields en la página 1488)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)
- Personalización de seguimientos de auditoría (consulte Customizing the Audit Trail en la página 1423)

Configuración de usuarios

A la hora de configurar un usuario, los siguientes campos requieren especial atención, ya que determinan los elementos que el usuario puede ver, a cuáles puede acceder y qué puede hacer:

- **Campo Estado.** Al configurar un usuario por primera vez, puede otorgarle acceso a Oracle CRM On Demand inmediato si establece su estado en Activo y solicita a Oracle CRM On Demand que envíe al usuario la información de inicio de sesión necesaria cuando guarde el registro de usuario, seleccionando la opción pertinente en el registro de usuario.

  O bien, si no desea que el usuario acceda a Oracle CRM On Demand hasta pasado un tiempo, configure el registro de usuario y establezca el estado del usuario en Inactivo. Cuando más tarde desee permitir el acceso al usuario a Oracle CRM On Demand, cambie el estado a Activo y utilice la funcionalidad de restablecer contraseña para enviar la información de inicio de sesión necesaria al usuario por correo electrónico.
- **Campo Informa a o campo Informa a (alias).** La estructura de informes determina que los gerentes puedan acceder a los informes de ciertos usuarios. También determina los datos que se incluirán en los cálculos para pronósticos, así como los informes para gerentes y ejecutivos. La página en la que se configuran los usuarios puede contener el campo Informa a o el campo Informa a (alias), pero no puede contener los dos. Para obtener más información acerca de los campos Informa a e Informa a (alias), consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario (en la página 1501).

  CONSEJO: introduzca primero los usuarios que se encuentran en el nivel superior de la jerarquía.
- **Campo Rol.** El rol del usuario determina el acceso del usuario a fichas, funciones, registros y diseños de página.

NOTA: puede importar los registros de usuario mediante el Asistente de importación. Para obtener más información acerca de esta opción, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761).

Acerca de la información de inicio de sesión para usuarios nuevos

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un usuario nuevo debe tener una dirección URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede solicitar a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión al usuario a la vez que crea la cuenta de usuario, o puede hacerlo más tarde, de la manera siguiente:

- Si desea enviar información de inicio de sesión a la vez que configura la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación de correo electrónico en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

  En función de que utilice el botón Adición rápida o Agregar usuario para crear el registro de usuario, las casillas de verificación de correo electrónico tendrán los siguientes nombres:

  - Casilla de verificación Correo electrónico en la página Adición rápida
  - Casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario

  Tenga en cuenta que debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si desea que la información se envíe al usuario inmediatamente. La información de inicio de sesión se envía por correo electrónico al usuario en dos partes:

  - Un correo electrónico contiene una URL temporal.
  - El segundo correo contiene una contraseña temporal y los detalles del ID de inicio de sesión del usuario.
- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario en otro momento posterior, no seleccione la casilla de verificación de correo electrónico cuando cree el registro de usuario.

  Posteriormente, cuando quiera enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede pedir a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Al hacer clic en el botón Restablecer contraseña, la información de inicio de sesión se enviará al usuario por correo electrónico en dos partes:

  - Un correo electrónico contiene una URL temporal.
  - El segundo correo contiene una contraseña temporal.

  En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

Antes de comenzar. Para configurar usuarios en su compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para configurar un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario
   - Para agregar rápidamente varios usuarios, haga clic en Adición rápida.

     Se abrirá la página Adición rápida, en la que podrá introducir parte de la información necesaria para cada usuario. Por ejemplo, no permite especificar la jerarquía de informes.

     NOTA: no se puede utilizar el método Adición rápida si se ha definido cualquier otro campo de usuario necesario, además de los incluidos en la página Adición rápida.

Después de introducir la información en esta ventana, haga clic en Guardar. Aparecerá la página Lista de usuarios.

- Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.

5 Complete la información en la página Editar usuario. Para obtener más información, consulte Campos de usuario (consulte User Fields en la página 1488).

6 Guarde el registro.

CONSEJO: mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Para obtener instrucciones, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).

Para abrir una lista filtrada de usuarios

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.

4 En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

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 (consulte Acerca de diseños de página de usuario en la página 1499).

Field	Description
Key User Information section	
Status	The status indicates whether the user is active or inactive. For information on the sequence for setting up users' passwords and activating users, see Setting Up Users (consulte Configuración de usuarios en la página 1486) and Resetting All Passwords (consulte Restablecimiento de todas las contraseñas en la página 1262). **NOTE:** Oracle CRM On Demand does not allow you to delete users. When an employee leaves your company, change the Status for that user to Inactive.
Reports To	The manager for the user. Each user must report to a manager for reporting and forecasting purposes.

Field	Description
	NOTE: Depending on the user page layouts that are set up for your company, the Reports To (Alias) field might appear instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Partner Organization	The name of the partner organization that the user belongs to. This field is populated only for users who are members of a partner organization. **NOTE:** Users who are members of a partner organization and have the Manage Users within the Partner Organization privilege in their role can add other members of their partner organization as users in Oracle CRM On Demand. If your user role allows you to set up users who are part of your partner organization, this field is read-only.
Role	The role assigned to the user. To learn about roles, see Role Management (consulte Gestión de roles en la página 1515).
Primary Group	The group that this user has been added to. Read-only.
Default Book	(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector when working in any area other than the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to records. The user can select a different book in the Book selector. **NOTE:** You can specify a default book for each record type for a user. For more information, see Setting Up Default Books by Record Type for a User (consulte Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario en la página 1501). If a default book is specified for a record type for the user, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on the user's profile.
Default Book for Analytics	(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to data. The user can select a different book in the Book selector.
Preserve Default Book	This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows: ■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile each time that the user opens any page or window where the Book selector is available. The user can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that the user revisits that page or window, or opens any other page or window where the Book selector is available, the user

Field	Description
	sees the default book in the Book selector. The user's earlier selection in the Book selector is lost. ■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile until the user selects a different book in the Book selector. After the user selects a different book in the Book selector, the user continues to see the new book in the Book selector for that record type until the user signs out and signs in again.
User Detail Information section	
Alias	A short identifier for the user, for example, the user's preferred name or nickname. If you add users through the Quick Add page, all the characters before the at sign (@) in the email address become the alias.
User ID	A unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand. El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales: ■ Asterisco (*) ■ Barra invertida (\) ■ Signo de número (#) ■ Signo de interrogación (?) ■ Barra (/) ■ Tilde (~) Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the User ID field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
Email	The complete email address for the user, such as isample@companysample.com. Users must have a valid email address to be granted access to Oracle CRM On Demand. The maximum number of characters that the email address can contain is 100. Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the Email field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consulte Configurar el

Field	Description
	perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
Secondary Email	You can use this field to store an additional email address for a user. Oracle CRM On Demand does not send any notification or alert emails to this address.
User Sign In ID	Read-only field. This value is a combination of the company sign in ID and the user ID and is the unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand.
Contact Preferences	
Never Call	If this check box is selected, the user does not receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	If this check box is selected, the user does not receive letters or brochures from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	If this check box is selected, the user does not receive emails from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	If this check box is selected, the user receives emails containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include: ■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products ■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases ■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure) Only company administrators have the ability to update this check box for users. Primary contacts automatically have this check box enabled. **NOTE:** This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.
User Geographic Information section	
Language, Locale, Currency, Time Zone	If you do not set any values in these fields, the default values that were set up for the company are used. You can change the values for the user. Users can also override these settings when they edit their personal preferences.

Field	Description
User Security Information	
Reporting Subject Areas	This setting defines the user's visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values: ■ **Manager Visibility.** Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.) ■ **Team Visibility.** Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams. If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. For more information on reports, see Analytics (consulte Datos analíticos en la página 867), particularly the About Visibility to Records in Analytics (en la página 887) topic. You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.
Historical Subject Areas	This setting defines the user's visibility to records in historical reports in Analytics. The allowed values are as follows: ■ **Manager Visibility.** Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.) ■ **Team Visibility.** Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams. ■ **Full Visibility.** Allows the user to see data owned by and shared with the user and data owned by and shared with the user's subordinates. If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.
Role-Based Can Read All Records	Utilice esta lista de opciones para especificar si desea que Analytics utilice la configuración Se pueden leer todos los registros según el tipo de registro, como se define en la página Acceso de tipo de registro del asistente de gestión de roles. Si la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros se ha activado por medio del perfil de la compañía o su perfil de usuario, y si el administrador ha seleccionado la configuración de visibilidad Puede leer todos los registros para su rol de usuario en un tipo de registro determinado, podrá ver todos los registros de ese tipo de registro en Analytics. Consulte Acerca de la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros (consulte Acerca de la configuración de

Field	Description
	Elemento basado en rol puede leer todos los registros en la página 816) para obtener información acerca de cuándo y cómo activar la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros. Si no activa la configuración Elemento basado en rol puede leer todos los registros, Analytics utilizará la visibilidad establecida en los campos Áreas temáticas de informe y Áreas temáticas históricas.
External Unique ID	You can use this field to store an identifier for the user in an external system.

Integration ID	You can enter a value in this field, or you can allow the field to take a default value. Depending on how the user record is created, the Integration ID field takes a default value as follows:
	
	■ For user records created through the user interface:
	  ■ If the Integration ID field is present in the Page Layout and no value is entered in the field, then the field takes the temporary Row ID allocated to the user record before the record was first saved.
	  ■ If the Integration ID field is not present in the user page layout, then the field takes the value of the Row ID field of the user record.
	■ For user records created through any channel other than the user interface, if no value is entered in the Integration ID field, then the field takes the value of the Row ID field of the user record.
	
	You can change the value in the Integration ID field.

External Identifier for Single Sign On	If your company is set up to use Single Sign-On, the company administrator can use this field when mapping users in Oracle CRM On Demand to an external system, rather than using the User Sign In ID field. When users view their personal profile, this field is read-only. Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the External Identifier for Single Sign On field on the user's profile is

Field	Description
	changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
Authentication Type	Determines how the user signs in to Oracle CRM On Demand. If the authentication type at company level is anything other than User ID/PWD or Single Sign-On, this field is read-only on the user record. If the authentication type at company level is User ID/PWD or Single Sign-On, company administrators can select a value or leave this field blank on the user record as follows: ■ **User ID/Password Only.** If this value is selected, the user must sign in using their Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password. ■ **Single Sign-On Only.** If this value is selected, the user must sign in using your company's single sign-on mechanism. When this value is selected, the user cannot sign in using an Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password. ■ **User ID/PWD or Single Sign-On.** If this value is selected, the user can sign in using either their User Sign In ID and password for Oracle CRM On Demand, or through your company's single sign-on method. ■ **Blank.** If this field is blank on the user profile, then the company-level Authentication Type setting is used for the user. When users view their personal profile, this field is read-only. **NOTE:** Si se selecciona el valor de ID usu/Contras. o inicio único, se seguirán aplicando las políticas de contraseñas de su compañía en Oracle CRM On Demand. De este modo, si caduca la contraseña de un usuario en Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand solicita al usuario que cambie la contraseña, aunque el usuario haya iniciado sesión con el inicio único. También se aplican el resto de las políticas de contraseñas de Oracle CRM On Demand, como la longitud mínima de la contraseña, la complejidad, etc. Oracle CRM On Demand no gestiona las contraseñas que se utilizan para inicio de sesión único. For more information about setting the authentication type at company level, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
Password State	Indicates the state of the user’s password (read-only). Possible values are: ■ **Active.** The user’s password is valid. ■ **Disabled/Temporary.** The user submitted a request for the password to be changed, or an administrator reset the password for the user, but the user has not yet saved a new password. ■ **Inactive.** The Status field on the user record was previously set to Inactive, and the current credentials for the user cannot be

Field	Description
	used to sign in to Oracle CRM On Demand. If the Status field is changed to Active, then reset the user's password to allow the user to sign in. ■ **Locked-Out.** The number of consecutive, failed attempts to sign in using the assigned password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired. ■ **Password Expired.** The user's password has expired. The length of time that user passwords are valid is determined by the Expire User Passwords In setting. ■ **Temporary Password Expired.** A temporary password was assigned to the user, but the user did not sign in with the temporary password within the time allowed by the Number Of Days Temporary Sign In Is Valid setting. You must reset the password again. ■ **Temporary Password Locked-Out.** The number of consecutive, failed attempts to sign in using a temporary password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired. **NOTE:** The settings referenced in the above descriptions are available on the Company Sign In and Password Control page. For more information about these settings, see Defining Your Company's Password Controls (consulte Definir los controles de contraseñas de la compañía en la página 1254).
Additional Information section	
Default Theme	The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema predeterminado no está seleccionado en el registro del usuario, se utilizará el tema predeterminado que se ha seleccionado para el rol de usuario. Si un tema predeterminado no está seleccionado en el registro de usuario ni en el rol de usuario, se utilizará el tema predeterminado especificado para la compañía. **NOTE:** Themes have no effect on how Oracle CRM On Demand behaves. If your user role has the appropriate privilege, you can create new themes according to company requirements. For more information about themes, see Creating New Themes (consulte Creación de temas nuevos en la página 1469).
Tablet Theme	(Optional) The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema de tablet no está seleccionado en el registro de usuario, se utilizará el tema de tablet seleccionado para el rol de usuario. Si el tema de tablet no

Field	Description
	está seleccionado en el registro de usuario o en el rol de usuario, se utilizará el tema de tablet que se especifique para la compañía. Si no se especifica un tema de tablet en ningún nivel, se utilizará el tema predeterminado.
Default Search Record Type	The record type that appears in the search picklist in the Action bar when the user signs in to Oracle CRM On Demand.
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available: ■ **Enabled.** If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page. ■ **Disabled.** The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record. Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user. **NOTE:** This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types that users perform from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.
Show Welcome Page on Sign In	To prevent the Welcome page from appearing each time the user signs in to Oracle CRM On Demand, deselect this check box. **NOTE:** Users can also deselect the Show Welcome Page on Sign In check box in the Welcome page when they sign in.
Fund Approval Limit	This field is for users of Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. The amount that this user can approve for each fund request when setting the status to Claim Approved. If the user tries to exceed this limit, an error message appears, and Oracle CRM On Demand prevents the fund request approval.
Enable Message Center Animation	Determines whether the display of notes in the Message Center and record Details pages is animated.

Field	Description
Record Preview Mode	The user's record preview mode. Depending on the setting here, the preview window opens when the user hovers a pointer over a link to a record, or when the user clicks on a preview icon that appears when the pointer is hovered over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. Selecting Off in this field disables the record preview functionality for the user. The record preview setting can be specified at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences.
Head-up Display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on the user's theme, then the user sees links for the related information sections on a detail page at the bottom of the browser window. The links allow the user to jump to a related information section without having to scroll down the page. The head-up display functionality can be turned on or off at the company level and at the user level. The setting at the user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the head-up display setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences. If the Support Head-up Display Settings check box is not selected on the user's theme, then the head-up display is not available, even if the head-up display functionality is turned on at company level or at user level.
Related Information Format	Determines if the related information sections on record Detail pages are shown as lists or as tabs. If the Related Information Format field in the user's record is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user role is blank, then the setting for the company is used.
Freeze List Column Header	Determines whether the column headings in List pages always remain in view when the user scrolls down a page of records. This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, then the setting for the company is used.
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	If this check box is present and selected on the user's profile, then the dates and times shown in real-time reports are displayed according to the user's time zone. If this check box is deselected on the user's profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone.

Field	Description
	To enable this setting for users, the company administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to enable or disable this setting in their personal profile, the company administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.
Primary Division	The Primary Division field is not present on the User Detail page by default, but the company administrator can add it to the User Admin page layout. If your company uses the Division record type to organize your users into groupings to meet your business needs, then each user can be associated with one or more divisions. The first division that is associated with a user is automatically designated as the user's primary division, and the name of that division is shown in the Primary Division field on the user's record. Your company administrator can change the primary division on a user's record. For more information about divisions, see Division Setup (consulte Configuración de divisiones en la página 1271). **NOTE:** A text field named Division is also available on the User record type. The Division text field on the User record type is not related to the Division record type.

Field	Description
Customized Code Enablement	This picklist field determines whether all customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for the user, and whether the customized code indicator is enabled or disabled for the user. The following options are available: ■ **Activado.** Este es el valor predeterminado en la aplicación estándar. Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados, pero el indicador de código personalizado no está activado. ■ **Activado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponibles en las páginas de Oracle CRM On Demand están activados. Además, el indicador de código personalizado está activado. ■ **Desactivado con indicador.** Cuando se selecciona esta opción, todos los códigos personalizados que están disponible en las páginas de Oracle CRM On Demand están desactivados. Además, el indicador de código personalizado está activado. **NOTE:** If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for the user. Para obtener más información sobre código personalizado y el indicador de código personalizado, consulte Acerca de la activación y la desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado (consulte Acerca de la activación y desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado en la página 202). To change the setting in this field, the administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to change this setting in their personal profile, the administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.

NOTE: Users who have both the Manage Users and Access - Manage Delegated Users privilege and the Manage Users privilege (typically the company administrator) can appoint delegates for other users. Users who have the Manage Users and Access - Manage Delegated Users privilege can appoint delegates for themselves. For more information about appointing delegates, see About User Delegation (consulte Acerca de la delegación de usuario en la página 1505), Adding Delegated Users (consulte Adición de usuarios delegados en la página 822), and Managing Delegated Users (Administrator) (consulte Gestión de usuarios delegados (administrador) en la página 1507).

Acerca de diseños de página de usuario

Puede definir diferentes tipos de diseños de página para los registros de usuario. Los tipos de diseño de página corresponden a diferentes vistas de los detalles de usuario en Oracle CRM On Demand. Los siguientes tipos de diseños de página de usuario están disponibles e la página Pesonalización de aplicación de usuario:

- **Diseño de página de usuario.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran al desglosar un nombre de usuario en un registro o en las listas Vistos recientemente o Favoritos. Todos los usuarios de la compañía pueden ver las páginas de detalles de usuario. No hay secciones de información relacionada disponibles para los diseños de página de este tipo, pero los

usuarios pueden personalizar el diseño de los campos en la página, si su rol de usuario les permite hacerlo. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).

- **Diseño de página de administrador.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran en la página Lista de usuarios en Gestión de usuarios y Controles de acceso.
- **Diseño de página de propietario.** Este tipo de diseño de página se utiliza para la página Detalles personales de Mi configuración. Los usuarios pueden controlar el diseño de los campos y las secciones de información relacionada en su página de detalles personales, si su rol de usuario les permite hacerlo. Para obtener más información, consulte Modificación del diseño de las páginas de detalles (en la página 824).
- **Diseño de página de administración de socios.** Este tipo de diseño de página se utiliza para las páginas de detalles de usuario que se muestran cuando los socios acceden a registros de usuario a través del enlace Autoadministración de socio. Para acceder al enlace Autoadministración de socio, los usuarios de socio deben tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

Los distintos tipos de diseños de página de usuario independientes son útiles cuando se dispone de campos de usuario que incluyen datos privados. En ese caso, no se desea que los campos privados estén visibles cuando un usuario profundiza en el nombre de un usuario desde un registro. Por lo tanto, puede hacer que los campos privados estén disponibles en los diseños de páginas de tipo Propietario de usuarios o Administración de usuarios, pero puede impedir su acceso en los diseños de página de tipo Usuario.

Los diseños de páginas se asignan a roles concretos. En consecuencia, al asignar los diseños de página adecuados a un rol, se asegura que los usuarios con ese rol no puedan ver ningún campo privado que no les corresponda ver.

A continuación, se detallan ejemplos de tipo de campo que pueden resultar de utilidad para realizar un seguimiento como campos privados para determinados roles:

- Representante de ventas interno
  - Número de oportunidades potenciales calificadas que no se han rechazado
  - Número de oportunidades potenciales contactadas cada mes
- Rep. de ventas de campo
  - Costo de convertir una oportunidad potencial en cliente
- Gerente de marketing
  - Efectividad de campaña (cantidad gastada en comparación con cantidad ingresada)
- Gerente regional de ventas
  - Número de clientes perdidos por cada trimestre
  - Volumen de pérdidas en flujo de ganancias por la competencia regional

Los tipos de diseños de página de usuarios independientes también son útiles cuando se desea crear campos de solo lectura para algunos usuarios. En ese caso, se configuran los campos disponibles como campos de solo lectura en los diseños de página de tipo Propietario de usuarios para los roles de usuario que no desea que puedan editar los campos.

PRECAUCIÓN: a la hora de agregar los campos Informa a e Informa a (alias) a los diseños de páginas de usuario, se aplican determinadas restricciones. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario (en la página 1501).

Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379); para obtener más información acerca de cómo configurar roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario

La información sobre el gerente de los registros de usuario se utiliza en la jerarquía de informes y en el pronóstico. Uno de los campos siguientes debe estar presente en cada diseño de página del tipo de diseño Administración de usuarios, con el fin de poder especificar un gerente para el usuario:

- **Informa a.** Este campo muestra el nombre completo del gerente del usuario.
- **Informa a (alias).** Este campo muestra el identificador corto del gerente del usuario.

No obstante, al agregar diseños de páginas de usuario, no debe agregar estos dos campos al mismo diseño de página de usuario. Si los campos Informa a e Informa a (alias) se han configurado como campos disponibles en un diseño de página, los usuarios cuyo rol tenga asignado ese diseño de página no podrán utilizar la función de edición en línea en las listas de registros de usuario, ni en las páginas de detalles de usuario.

De igual modo, no debe agregar estos dos campos, Informa a e Informa a (alias), al mismo diseño de búsqueda en un tipo de registro de usuario. Si estos dos campos se configuran como disponibles en un diseño de página, los usuarios cuyo rol tenga asignado ese diseño de página no podrán buscar registros de usuario, ya que la búsqueda no podrá realizarse correctamente.

Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios

Si los representantes de ventas utilizan Oracle CRM On Demand para gestionar los pronósticos, se deben configurar sus cuotas. Los representantes de ventas pueden configurar sus propias cuotas, o bien, pueden crear cuotas para ellos como administrador. Al seleccionar el año de inicio de una cuota, puede seleccionar el año natural actual, uno de los tres años anteriores o uno de los próximos tres años.

Esta sección describe el procedimiento para que el administrador configure las cuotas de un usuario.

Para configurar las cuotas de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya cuota desea configurar.
5. En la página Detalles del usuario, desplácese a la sección Cuotas y realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en el botón Nueva cuota.
   - Haga clic en el botón Editar de la cuota que desea modificar.
6. Complete los campos en la página Editar cuota.
   - Para desglosar una cuota anual equitativamente durante el año fiscal, especifique el importe en el campo Cuota total y haga clic en Desglosar.
   - Para sumar todas las cuotas mensuales, especifique un importe para cada mes y haga clic en Sumar.
7. Guarde el registro.

Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario

Puede especificar un libro predeterminado para cada tipo de registro para un usuario. El usuario ve el libro especificado de forma predeterminada en el selector de libros para el tipo de registro. Sin embargo, especificar un libro predeterminado no limita el acceso del usuario a los registros. El usuario puede seleccionar otro libro en el selector de libros.

Si selecciona un libro personalizado como libro predeterminado para un tipo de registro y se ha configurado el tipo de registro en modo de libro, cuando el usuario crea un registro de dicho tipo, el campo Libro del registro se rellena automáticamente con el nombre del libro predeterminado. Si selecciona un libro de usuario o el libro

Todos como libro predeterminado para un tipo de registro, cuando el usuario crea un registro de dicho tipo, el campo Libro del registro no se rellena automáticamente con el nombre del libro predeterminado, aunque se haya configurado el tipo de registro en modo de libro. Para obtener más información sobre el modo libro y otros modos de propiedad de registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559).

El procedimiento siguiente describe cómo configurar libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario.

Para definir libros predeterminados según el tipo de registro para un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario para el cual desee definir los libros predeterminados.
5. En la página Detalles del usuario, descienda hasta la sección Libro predeterminado según tipo de registro y realice una de las siguientes acciones:
   a. Haga clic en Nuevo para agregar un libro predeterminado para un tipo de registro.
   b. Haga clic en el enlace Editar del libro predeterminado que desee cambiar.
6. En la página Agregar libro predeterminado según el tipo de registro, seleccione el tipo de registro y el parámetro del libro.
7. Guarde los cambios.

Modificación del ID de usuario del usuario

Puede cambiar el ID de usuario de un usuario.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios. Para permitir que los usuarios cambien su dirección de correo electrónico o su ID de usuario, debe configurar la función Inicio de sesión y control de contraseñas. Para obtener instrucciones, consulte Definición de los controles de contraseñas de la compañía (consulte Definir los controles de contraseñas de la compañía en la página 1254).

Para cambiar el ID de usuario de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
5. En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.
6. En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.

7 Guarde el registro.

Dependiendo de la opción que seleccione el administrador de la compañía en el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario en el perfil de la compañía, se podría enviar un correo electrónico al usuario al cambiar el valor del campo ID de usuario en el perfil del usuario. Para obtener más información sobre el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario, consulte Configuración del perfil de la compañía y de los valores predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

El usuario puede iniciar sesión en Oracle CRM On Demand utilizando el nuevo ID de usuario y la contraseña existente del usuario.

Restablecimiento de la contraseña de usuario

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben proporcionar respuestas a dos preguntas de seguridad como mínimo. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

NOTA: este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios y el privilegio Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Además, el rol del usuario del que desee cambiar la contraseña debe incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

Para restablecer la contraseña de un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
5 En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.

   La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal. La nueva contraseña temporal se envía por correo electrónico al usuario.

   NOTA: Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

Restablecimiento del PIN de usuario de DMS

El número de identificación personal (PIN) se utiliza para gestionar el acceso de un usuario a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. El restablecimiento del PIN fuerza a la cuenta de un usuario de Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales a volver a realizar la autenticación antes de acceder a los datos de Oracle CRM On Demand.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales es un producto independiente. Los usuarios de Oracle CRM On Demand no disponen automáticamente de licencia para utilizar Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Si Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales está aprovisionado por un usuario, Oracle CRM On Demand gestiona automáticamente el acceso del usuario a Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por ejemplo, la contraseña y el estado de la cuenta del usuario permanecen sincronizados en ambos sistemas con un retraso mínimo. Para forzar la sincronización, necesita restablecer explícitamente el PIN de un usuario. Por ejemplo, puede forzar la sincronización inmediatamente después de desactivar la cuenta de

un usuario en Oracle CRM On Demand para garantizar que la cuenta del usuario en Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales se desactiva al mismo tiempo.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para restablecer el PIN de usuario de DMS

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuyo PIN desea restablecer.
5. En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en Restablecer PIN de DMS.

Cambio de la división principal de un usuario

Si la compañía utiliza el tipo de registro Divisiones, los usuarios se pueden asociar con divisiones. Para obtener más información sobre divisiones y asociación de usuarios con divisiones, consulte Configuración de divisiones (en la página 1271) y Asociación de usuarios con divisiones (en la página 1275).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar usuarios y Gestionar roles y accesos. Además, el campo División principal debe estar presente en la página Administración de usuarios que esté asignada al rol del usuario para el tipo de registro Usuario.

Para cambiar la división principal de un usuario

1. Haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario cuya división principal desee cambiar.
5. En la página Detalles del usuario, en el campo División principal, haga clic en el icono de búsqueda y seleccione la división que desea definir como principal para el usuario.

Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario

Puede revisar el historial de inicios de sesión de todos los usuarios de la compañía.

NOTA: Cada noche, Oracle CRM On Demand elimina de forma permanente los registros de inicio de sesión de los usuarios con más de 90 días. Los datos del historial de adopciones del usuario se guardan en el almacén de datos para permitir el análisis de tendencias históricas de las métricas de adopciones del usuario en las analíticas de Oracle CRM On Demand, pero los datos no se mantienen cuando se realiza una extracción, transformación y carga (ETL) completas durante una actualización de Oracle CRM On Demand a una nueva versión, o cuando los datos de la compañía se migran de un entorno de Oracle CRM On Demand a otro entorno de Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre el área temática de analítica Análisis de seguimiento de uso, consulte Área temática Análisis históricos de análisis de seguimiento del uso (en la página 978).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para revisar la actividad de inicio de sesión de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya actividad de inicio de sesión desea ver.
5 Para revisar la actividad de inicio de sesión del usuario, desplácese a la sección Historial de inicios de sesión.

NOTA: el campo Tipo en un registro de inicio de sesión muestra el canal por el cual se ha realizado el intento de iniciar la sesión. Por ejemplo, si se realiza a través de una ventana del explorador, el campo Tipo muestra el valor Interactivo. Si se realiza a través de servicios web, el campo Tipo muestra el valor Servicios web.

Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios

Puede revisar los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad en la sección Auditoría del registro de usuario.

Acerca de las secciones Auditoría y Seguimiento de auditoría en registros de usuario

La información de auditoría se muestra en dos secciones de información relacionada del registro de usuario, de la siguiente forma:

- **Sección Auditoría.** La sección de auditoría muestra información relacionada con actividades de seguridad, como el establecimiento inicial de la contraseña del usuario y el restablecimiento de la contraseña.
- **Sección Seguimiento de auditoría.** La sección Seguimiento de auditoría del registro de usuario muestra los cambios realizados en determinados campos del registro de usuario. De forma predeterminada, se lleva a cabo una auditoría de una serie de campos, pero los administrador de la compañía pueden especificar que se auditen campos adicionales. Los administradores de la compañía también pueden ver la información de seguimiento de auditoría de los usuarios en el Seguimiento de auditoría maestro. Para obtener información sobre la personalización de seguimientos de auditoría para tipos de registro, consulte Personalización de seguimientos de auditoría (consulte Customizing the Audit Trail en la página 1423). Para obtener información sobre la visualización de seguimientos de auditoría de registros individuales, consulte Visualización de seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193). Para obtener información sobre la visualización de información de seguimiento de auditoría en el Seguimiento de auditoría maestreo, consulte Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el Seguimiento de auditoría maestro (en la página 1281).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para revisar actividades relacionadas con la seguridad para un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea ver.
5 Desplácese a la sección Auditoría para revisar los detalles de las actividades relacionadas con la seguridad en el registro de usuario.

Acerca de la delegación de usuario

Cuando se activa la función de usuarios delegados, los usuarios pueden delegar el acceso de propietario a sus registros a otros usuarios. Además, los usuarios que tienen los privilegios adecuados pueden designar delegados para otros usuarios. Normalmente, los administradores de la compañía son los únicos que pueden designar delegados para otros usuarios.

La función de usuarios delegados se controla mediante las siguientes casillas de verificación en la página Perfil de la compañía:

- Visibilidad del gestor activada
- Mostrar el selector de libros

Para que la función de usuarios delegados funcione, ambas casillas de verificación deben estar activadas. Además, las secciones de información relacionada Delegado a usuarios y Delegado de usuarios debe estar disponible en los diseños de página relevantes para el rol del usuario o del administrador, como se indica a continuación:

- Para permitir que un usuario designe delegados, la sección de información relacionada Delegado a usuarios debe estar disponible en el diseño de página de propietario de usuarios para el rol del usuario.
- Para permitir que un usuario pueda ver una lista de los usuarios para los que el usuario en cuestión es delegado, la sección de información relacionada Delegado de usuarios debe estar disponible en el diseño de página de propietario de usuarios para el rol del usuario.
- Para permitir que los administradores designen delegados para otros usuarios, las siguientes secciones de información relacionada deben estar disponibles en el diseño de página Administración de usuarios del rol del administrador:
  - **Delegado a usuarios.** En la sección Delegado a usuarios de un registro de usuario, el administrador puede designar delegados para el usuario.
  - **Delegado de usuarios.** En la sección Delegado de usuarios de un registro de usuario, el administrador puede designar al usuario como delegado de otros usuarios.

Para nombrar delegados para otros usuarios, su rol debe incluir los siguientes privilegios:

- Gestionar usuarios
- Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados

Para nombrar delegados para ellos mismos, los usuarios deben tener el privilegio Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados en su rol.

Al designar usuarios delegados, tenga en cuenta la siguiente información:

- El campo Rol de usuario delegado no está relacionado con el rol de usuario o el acceso a datos de ninguna forma. Es una lista de opciones que un administrador de la compañía puede definir para clasificar los delegados de usuario. Esta lista de opciones no tiene ningún valor predeterminado. El administrador de la compañía puede personalizarla, según sea necesario, desde la página Configuración de campos de usuarios delegados. Para obtener más información sobre la personalización de listas de opciones, consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).
- Los usuarios delegados obtienen el acceso de propietario del usuario principal a los registros que posee dicho usuario o a los que tiene acceso a través de equipos o grupos. Los usuarios delegados no obtienen el acceso predeterminado del usuario principal a los registros.
- Para cualquier tipo de registro, el usuario delegado debe tener activada la opción Tiene acceso en su rol de usuario para poder ver los registros de ese tipo mediante el acceso delegado. De forma similar, el usuario delegado debe tener activada la opción Puede crear para un tipo de registro activado en su rol para poder crear registros de ese tipo.
- Los usuarios delegados pueden utilizar la opción Incluir subelementos en el selector de libros para ver sus propios registros y los del usuario principal en listas. De forma alternativa, pueden seleccionar su propio nombre para ver solamente los registros a los que tienen acceso a través de una propiedad, un rol, un equipo, etcétera. O bien, pueden seleccionar el nombre del usuario principal para ver solamente los registros que posee el usuario principal o pueden acceder a través de un equipo o de un grupo.
- El nivel de acceso a los datos del usuario delegado (es decir, Visibilidad del gerente, Visibilidad del equipo o Visibilidad completa) para las áreas de temas de información y las áreas de temas históricos continúa aplicándose, aunque el usuario delegado esté mirando los datos delegados por un usuario principal.

Gestión de usuarios delegados (administrador)

Como administrador de la compañía, puede designar usuarios como delegados de otros usuarios. Para obtener más información sobre cómo funciona la delegación de usuarios, consulte Acerca de la delegación de usuarios (consulte Acerca de la delegación de usuario en la página 1505).

NOTA: los usuarios también pueden designar delegados para sí mismos a través de su página de detalles personales. Para obtener más información sobre cómo los usuarios pueden designar usuarios delegados, consulte Adición de usuarios delegados (en la página 822).

Para llevar a cabo los procedimientos descritos en este tema, debe disponer de los siguientes privilegios en su rol:

- Gestionar usuarios
- Gestionar usuarios y acceso - Gestionar usuarios delegados

Además, las siguientes secciones de información relacionada deben estar disponibles en el diseño de página Administración de usuarios de su rol:

- **Delegado a usuarios.** En la sección Delegado a usuarios de un registro de usuario, puede designar uno o varios delegados para el usuario.
- **Delegado de usuarios.** En la sección Delegado de usuarios de un registro de usuario, puede designar al usuario como delegado de uno o varios usuarios.

Si las secciones de información relacionada Delegado a usuarios y Delegado de usuarios no están visibles en la página de detalles del usuario en la que desee designar un delegado, puede configurar las secciones como disponibles de la siguiente forma:

- En la página de detalles del usuario, haga clic en Editar diseño en la esquina superior derecha de la página y agregue las secciones a su diseño de página.
- Si la sección de información relacionada que desea no está disponible para agregarla a su diseño de página, puede personalizar el diseño de página Administración de usuarios para su rol. Para obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Para designar uno o varios delegados para un usuario, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para designar uno o varios delegados para un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desee agregar delegados.
5. En la página de detalles del usuario, desplácese a la sección Usuarios delegados y haga clic en Agregar en la barra de título de dicha sección.
6. En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda.
7. En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios que desee designar como delegados.
8. Si se definen los valores en el campo Roles de usuarios delegados, opcionalmente puede seleccionar un rol de usuario delegado para cada usuario.
9. Guarde los cambios.

NOTA: en la sección Delegado a usuarios de la página de detalles del usuario, el campo Rol muestra el rol del delegado en Oracle CRM On Demand. El campo Rol de usuario delegado muestra el rol de usuario delegado del delegado, en caso de que se haya definido uno.

Para eliminar un delegado de la lista de delegados de un usuario, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para eliminar un delegado de la lista de delegados de un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya lista de delegados desee actualizar.
5. En la página Detalles del usuario, desplácese hasta la sección Delegado a usuarios.
6. En el menú del registro, seleccione Eliminar para el usuario que desee eliminar de la lista de delegados.
7. Haga clic en Aceptar para confirmar el cambio.

Para designar un usuario como delegado para uno o varios usuarios, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para designar un usuario como delegado para uno o varios usuarios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desee designar como delegado para uno o varios usuarios.
5. En la página Detalles del usuario, desplácese a la sección Delegado de usuarios y haga clic en Agregar en la barra de título de dicha sección.
6. En la página Edición de usuarios delegados, haga clic en el icono Búsqueda.
7. En la ventana de búsqueda, seleccione los usuarios a los que desee asignar el usuario actual como delegado.
8. Guarde los cambios.

En determinados casos, por ejemplo, cuando un usuario cambia de sección dentro de la compañía, es posible que desee revocar al usuario el permiso para actuar como delegado para uno o varios usuarios. Para revocar el permiso de un usuario para actuar como delegado para uno o varios usuarios, realice los pasos del siguiente procedimiento.

Para revocar el permiso de un usuario para actuar como delegado para uno o varios usuarios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el campo Apellidos del usuario al que desee revocarle el permiso para actuar como delegado.
5. En la página Detalles del usuario, desplácese hasta la sección Delegado de usuarios.
6. Para cada usuario para el que no desee que el usuario actual siga actuando como delegado, seleccione Eliminar en el menú del registro y, a continuación, haga clic en Aceptar para confirmar el cambio.

Creación de períodos de inventario para usuarios

Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Debe crear un período de inventario para cada representante de ventas que utilice Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Solamente necesita hacerlo una vez por cada representante de ventas. Puede crear períodos de inventario manualmente o utilizando la función de importación de Oracle CRM On Demand.

NOTA: Por lo general, los períodos de inventario se rellenan mediante la función de importación durante la instalación de Oracle CRM On Demand en la compañía.

Después de crear el período de inventario inicial para un representante de ventas, cada vez que se cierra un período de inventario del representante de ventas, se crea un nuevo período de inventario de forma automática.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para crear un período de inventario para un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
5. En la página Detalles del usuario, haga clic en Nuevo período de inventario.

   La fecha de inicio del período de inventario predeterminada es la fecha actual.

NOTA: Oracle CRM On Demand no muestra un mensaje para confirmar que el período de inventario ha sido creado para el usuario y la página de detalles del usuario permanece abierta. Si desea comprobar si se ha creado el período de inventario, haga clic en la ficha Período de inventario y vea la lista de los períodos de inventario recientemente modificados.

Desactivación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Sin embargo, puede hacer que estén inactivos. Para los usuarios inactivos no son necesarias las licencias.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar usuarios.

Para desactivar usuarios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios.
4. En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.
5. En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
6. En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.
7. Guarde el registro.

Autoadministración de socio

Los administradores de la compañía pueden configurar uno o más usuarios en una organización de socios como administradores de socios en Oracle CRM On Demand. Los administradores de socios pueden realizar un conjunto limitado de tareas de gestión de usuario, como configuración de miembros de su organización como

usuarios en Oracle CRM On Demand, edición de dichos registros de usuario y restablecimiento de contraseñas o cambio de ID de usuario para dichos usuarios. Los administradores de socios gestionan sus usuarios en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand.

El acceso a las páginas de autoadministración de socios está controlado por el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

NOTA: los administradores de la compañía conceden el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios a miembros de organizaciones de socios. Este privilegio no se concede a usuarios de la compañía propietaria de marca.

Para obtener más información sobre los administradores de socios, consulte Proceso de configuración de administradores de socios (administrador) (consulte Proceso de configurar administradores de socios (administrador) en la página 1510). Para obtener más información sobre la gestión de usuarios en las páginas de autoadministración de socios, consulte Gestión de usuarios de la organización de socios (socios) (en la página 1511).

Proceso de configurar administradores de socios (administrador)

El privilegio que controla el acceso a las páginas de autoadministración de socios es Gestionar usuarios de la organización de socios. Este privilegio permite a los administradores de socios trabajar solamente con los registros de usuario de miembros de su propia organización de socios. Los administradores de socios no necesitan ni se les debe conceder el privilegio Gestionar usuarios, porque ese privilegio permite al administrador de socios ver y editar registros de usuario de personas ajenas a la organización de socios.

Por motivos de seguridad, los administradores de la compañía también determinan qué roles pueden dar los administradores de socios a los usuarios de su organización de socios. Para ello, se asocian roles al registro de organización de socios. A continuación, cuando el administrador de socios define un usuario, solamente podrá asignar al usuario los roles que se hayan asociado a la organización de socios. Limitando los roles que los administradores de socios pueden conceder a los usuarios, se asegura de que los administradores de socios no puedan dar a sus usuarios privilegios inadecuados, así como de que no tengan acceso a datos que los usuarios no deberían ver.

NOTA: asociar roles a un registro de socio limita la opción de roles que los administradores de socios pueden conceder a sus usuarios. No limita la opción de roles que los administradores de la compañía pueden asignar a los usuarios de la organización de socios.

Para definir un administrador de socios, realice las acciones siguientes:

1. En el rol de usuario del administrador de socios, conceda el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios.

   Si desea más información sobre la concesión de privilegios, consulte Añadir roles (consulte Adición de roles en la página 1522).

   NOTA: puede crear un rol nuevo para administradores de socios o puede editar un rol existente adecuado. También puede crear roles diferentes para los administradores de socios de distintas organizaciones de socios.

2. (Opcional) Cree un diseño de página de administración de socios personalizado para el tipo de registro Usuario y asígnele el rol del usuario.

   Para obtener más información acerca de la creación de diseños de página personalizados, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379). Para obtener más información acerca de la asignación de diseños de página a roles, consulte Añadir roles (consulte Adición de roles en la página 1522).

3. (Opcional) Si desea crear roles específicos para usuarios de la organización de socios, defina los roles.

   Si desea más información sobre la definición de roles, consulte Gestión de roles (en la página 1515) y Añadir roles (consulte Adición de roles en la página 1522).

4 En la sección de información relacionada de roles de socio en el registro de la organización de socios, agregue los roles que el administrador de socios puede conceder a los usuarios de la organización de socios.

   Para obtener más información sobre cómo enlazar registros, consulte Enlazar registros al registro seleccionado (consulte Linking Records to Your Selected Record en la página 128).

5 Si el rol que ha creado o editado para el administrador de socios no se ha asignado todavía al usuario que va a actuar como administrador de socios, asigne el rol al usuario.

   Si desea más información sobre la asignación de roles a usuarios, consulte Configurar usuarios (consulte Configuración de usuarios en la página 1486).

Gestión de usuarios de la organización de socios (socios)

Antes de comenzar. Para gestionar usuarios de la organización de socios, necesita tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Puede gestionar los usuarios de la organización en las páginas de autoadministración de socios en Oracle CRM On Demand. Puede acceder a las páginas de autoadministración de socios desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Para gestionar usuarios de la organización de socios, haga lo siguiente:

- Configurar usuarios (socios) (consulte Configuración de usuarios (socios) en la página 1511)
- Cambiar el ID de usuario del usuario (socios) (consulte Modificación del ID de usuario del usuario (socios) en la página 1513)
- Restablecer una contraseña de usuario (socios) (consulte Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios) en la página 1514)
- Desactivación de usuarios (socios) (en la página 1514)

NOTA: el administrador de Oracle CRM On Demand puede configurar el seguimiento de auditoría para los cambios que se han realizado en los registros de usuario a través de las páginas de autoadministración de socio. Si se ha configurado el seguimiento de auditoría, puede ver los detalles de los cambios que se han realizado en los campos auditados en la sección de información relacionada Seguimiento de auditoría en la página Detalles del usuario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de usuarios:

- Campos de usuario (consulte User Fields en la página 1488)
- Visualizar seguimientos de auditoría para registros (consulte Viewing Audit Trails for Records en la página 193)

Configuración de usuarios (socios)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Cuando se configura un usuario, los campos siguientes determinan dónde puede acceder el usuario, qué puede ver y qué puede hacer. Por lo que habrá que utilizarlos correctamente.

- **Campo Estado.** Cuando se configura inicialmente un usuario, se puede permitir al usuario que obtenga acceso a Oracle CRM On Demand de forma inmediata configurando el estado del usuario en Activo y pidiendo a Oracle CRM On Demand que envíe la información de inicio de sesión necesaria al usuario tan pronto como se guarde el registro del usuario.

  Si no quiere que el usuario tenga acceso a Oracle CRM On Demand hasta más tarde, puede configurar el registro del usuario y establecer su estado en Inactivo. Cuando más adelante quiera que el usuario pueda acceder a Oracle CRM On Demand, cambie el estado del usuario a Activo y utilice la función de restablecer la contraseña para enviar al usuario por correo electrónico la información de inicio de sesión necesaria.

- **Campo Informa a o Informa a (alias).** La estructura de informes determina que los gerentes puedan acceder a los informes de ciertos usuarios. También determina que se incluyan los datos de ciertos usuarios en los cálculos de los pronósticos, así como en los informes para gerentes y ejecutivos. La página en la que se configura a los usuarios puede contener el campo Informa a o Informa a (alias), pero no debe contener los dos. Para obtener más información acerca de los campos Informa a e Informa a (alias), consulte Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario (en la página 1501).

  CONSEJO: introduzca primero los usuarios que se encuentran en el nivel superior de la jerarquía.

- **Campo Rol.** El rol del usuario determina el acceso del usuario a fichas, funciones, registros y diseños de página.

  NOTA: el administrador de la compañía determina qué roles puede asignar a los usuarios de la organización de socios.

Cuando se crea un usuario en su organización de socios, el campo Organización de socios que aparece en el registro de usuario se rellena automáticamente con el nombre de su organización de socios y no se puede cambiar.

Acerca de la información de inicio de sesión para usuarios nuevos

Para iniciar sesión en Oracle CRM On Demand, un usuario nuevo debe tener una dirección URL temporal para Oracle CRM On Demand y una contraseña temporal. Puede pedirle a Oracle CRM On Demand que envíe información de inicio de sesión al usuario cuando se cree la cuenta de usuario o, también, puede hacerlo más adelante, como se explica a continuación:

- Si desea enviar la información de inicio de sesión en el momento en que se configure la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña al hacer clic en Guardar en el registro de usuario antes de guardar el registro de usuario por primera vez.

  Debe seleccionar la casilla de verificación antes de guardar el registro por primera vez si quiere que la información se envíe al usuario de forma inmediata. La información de inicio de sesión se envía por correo electrónico al usuario en dos partes:

  - El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.
  - El segundo correo contiene una contraseña temporal y los detalles del ID de inicio de sesión del usuario.
- Si desea enviar la información de inicio de sesión al usuario más adelante, no seleccione la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar cuando cree el registro de usuario.

  Posteriormente, cuando quiera enviar la información de inicio de sesión al usuario, puede pedir a Oracle CRM On Demand que envíe la información haciendo clic en el botón Restablecer contraseña en el registro de usuario. Al hacer clic en el botón Restablecer contraseña, la información de inicio de sesión se enviará al usuario por correo electrónico en dos partes:

  - El primer correo electrónico contiene una dirección URL temporal.
  - El segundo correo contiene una contraseña temporal.

  En este caso, el correo electrónico no incluye detalles del ID de inicio de sesión del usuario.

Acerca de la eliminación de usuarios

Los usuarios no se pueden eliminar. Cuando un empleado abandone la compañía, cambie el estado de este usuario a Inactivo.

El procedimiento siguiente describe cómo definir un miembro de su organización como usuario en Oracle CRM On Demand.

Para configurar un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.

3 En la página Lista de usuarios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar un nuevo usuario, haga clic en Nuevo usuario
   - Para editar la información de un usuario, haga clic en el apellido del usuario y, en la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.
4 En la página Editar usuario, complete la información.

   Para obtener más información, consulte Campos de usuario (consulte User Fields en la página 1488).
5 Guarde el registro.

CONSEJO: mediante la creación de listas filtradas es posible limitar el número de registros de usuarios mostrados. Si desea más información sobre las listas filtradas, consulte Cómo trabajar con listas (en la página 137).

Cualquier lista de registros de usuarios que abra mostrará únicamente los usuarios que reúnan los criterios del filtro de listas y que sean miembros de su organización de socios. El procedimiento siguiente describe cómo abrir una lista filtrada de usuarios.

Para abrir una lista filtrada de usuarios

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3 En la página Lista de usuarios, seleccione una opción en la lista desplegable.

Modificación del ID de usuario del usuario (socios)

El procedimiento siguiente describe cómo cambiar el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

El número máximo de caracteres que puede contener un ID de usuario es 50. Un ID de usuario no puede contener espacios ni ninguno de los siguientes caracteres especiales:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Signo de número (#)
- Signo de interrogación (?)
- Barra (/)
- Tilde (~)

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Para cambiar el ID de usuario de un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario.
4 En la página Detalles del usuario, haga clic en Editar.
5 En la página Editar usuario, edite el campo ID de usuario.

6 Guarde el registro.

Dependiendo de la opción que seleccione el administrador de la compañía en el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario en el perfil de la compañía, se podría enviar un correo electrónico al usuario al cambiar el valor del campo ID de usuario en el perfil del usuario. Para obtener más información sobre el ajuste Enviar correo electrónico sobre la actualización del perfil de usuario, consulte Configuración del perfil de la compañía y de los valores predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).

El usuario puede iniciar sesión en Oracle CRM On Demand utilizando el nuevo ID de usuario y la contraseña existente del usuario.

Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios)

En Oracle CRM On Demand, los usuarios deben responder como mínimo a dos preguntas de seguridad. Estas preguntas y respuestas se pueden utilizar posteriormente si los usuarios olvidan su contraseña. Si los usuarios no recuerdan sus preguntas de seguridad, o están bloqueados y desean acceder inmediatamente, puede restablecer sus contraseñas.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe disponer de los privilegios Gestionar usuarios de la organización de socios y Administrar compañía - Restaurar todas las contraseñas. Además, el rol del usuario del que desee cambiar la contraseña debe incluir el privilegio Restaurar contraseña personal.

NOTA: este procedimiento tiene el mismo efecto que activar la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en la página Editar usuario. Antes de enviar por correo electrónico la contraseña temporal, debe configurar el rol de usuario y la información relacionada.

El procedimiento siguiente describe cómo restablecer el ID de usuario de un usuario de su organización de socios.

Para restablecer la contraseña de un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

   Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.
3 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario cuya contraseña desea restablecer.
4 En la página Detalles del usuario, en la barra de título, haga clic en el botón Restablecer contraseña.

   La contraseña existente del usuario se sustituye por una nueva contraseña temporal. La nueva contraseña temporal se envía por correo electrónico al usuario.

   NOTA: Este evento se registra en la sección Historial de inicios de sesión de la página Detalles del usuario.

Desactivación de usuarios (socios)

Los usuarios no se pueden eliminar. En lugar de eso, deben dejarse inactivos. Los usuarios inactivos no necesitan licencias. El procedimiento siguiente describe cómo desactivar un usuario de la organización de socios.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Gestionar usuarios de la organización de socios en el rol.

Para desactivar usuarios

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en Autoadministración de socio.

Aparece la página Lista de usuarios, en la que se muestra una lista con los usuarios de la organización de socio.

3 En la página Lista de usuarios, haga clic en el enlace Apellidos del usuario que desea quitar del sistema.

4 En la página Detalles del usuario, haga clic en el botón Editar.

5 En la página Editar usuario, en la sección Información básica del usuario, seleccione Inactivo en el campo Estado.

6 Guarde el registro.

Gestión de roles

En Oracle CRM On Demand, los roles se gestionan en la página Lista de roles y en el Asistente de gestión de roles. A estos se accede desde el enlace global Administración, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *rol* en Oracle CRM On Demand es similar a una función de negocio que el usuario realiza en una organización, como una función ejecutiva de ventas o una función de gestión de servicios. Dentro de la organización, la función empresarial le proporciona ciertos privilegios y permisos que son exclusivos de la función empresarial. Igualmente, en el contexto de Oracle CRM On Demand, los roles diferencian una función de negocio de otra definiendo las características que el usuario tiene el privilegio de utilizar en Oracle CRM On Demand, el conjunto de permisos que se le proporciona al usuario para trabajar con información protegida y la configuración de la interfaz de usuario que muestra la información.

NOTA: los usuarios pueden ser empleados o empleados de una organización de socios. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

Los parámetros definidos por un rol incluyen:

- Privilegios
- Acceso a tipos de registro
- Acceso a perfiles para el rol
- Configuración de interfaz de usuario, que incluye lo siguiente:
  - Configuración de fichas
  - Diseños de página
  - Diseños de búsqueda
  - Diseños de página inicial

Cada usuario tiene un rol asignado. Se puede asignar un mismo rol a varios usuarios. Los roles no disponen de una jerarquía.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices para configurar roles (en la página 1516)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 1517)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte Acerca del acceso de tipo de registro en roles en la página 1518)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 1520)
- Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 1521)
- Adición de roles (en la página 1522)

Directrices para configurar roles

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de roles predefinidos que se pueden utilizar como punto de inicio de la configuración de roles para la compañía. La plantilla Configuración de rol y usuario contiene información sobre los roles predefinidos, enumerando sus accesos de registro, privilegios y accesos de las fichas predeterminados. Para obtener más información sobre la búsqueda de plantillas de configuración de rol y usuario, consulte Uso de plantillas de administrador durante la configuración (consulte Usar plantillas de administrador durante la configuración en la página 1220).

Como ejemplo de tipo de rol que puede configurar en Oracle CRM On Demand, puede que la compañía requiera dos fuerzas de ventas bien definidas: la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base y la fuerza de ventas Nuevo trabajo. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Instalar la gestión de cuentas base realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre sus despliegues de clientes. Los representantes de ventas en la fuerza de ventas Nuevo trabajo realizan un seguimiento de la información de cuentas sobre la información que muestra los requisitos de compra de las cuentas de sus clientes potenciales. Aunque estos dos deberes de trabajo son similares, el tipo de información más relevante que admite sus procesos diarios es diferente. En este ejemplo, puede configurar dos roles:

- El rol Instalar representante de ventas base
- El rol Representante de ventas de nuevo trabajo

Puede basar cada uno de estos roles en el rol predefinido Representante de ventas y confeccionar nuevos roles agregando diferentes diseños de página para admitir los únicos requisitos de negocio de las dos fuerzas de ventas.

Puede seguir cambiando y agregando definiciones de rol tanto como considere necesario, por ejemplo, como resultado de un cambio organizativo o de la adquisición de otra compañía. Si la estructura organizativa de la compañía cambia, las funciones de negocio de uno o más empleados también pueden cambiar. Si la compañía adquiere otra compañía, puede que tenga que asimilar empleados adicionales como usuarios en Oracle CRM On Demand.

A la hora de configurar roles, siga estas directrices:

- Determine la utilización de Oracle CRM On Demand por parte de cada empleado o grupo de empleados.

  Examine las funciones de trabajo de los empleados para determinar lo siguiente:
  - Las tareas que deben completar y los registros a los que necesitan acceder
  - El tipo de acceso que necesitan para cada tipo de registro
  - Si hay registro o fichas a los que no deban poder acceder.

  La siguiente tabla muestra algunos ejemplos de tipos de acceso.

Tipo de acceso	Ejemplo
Acceso a funciones	El rol Representante de ventas interno proporciona acceso al botón Convertir de la página Detalles de la pista.
Acceso a registros	El rol Ejecutivo proporciona acceso de edición a todos los registros de oportunidad, independientemente del propietario.
Acceso a fichas	De forma predeterminada, los usuarios tienen el rol Ventas y Gerente de marketing pueden acceder a las fichas Cuentas y Oportunidades, pero no pueden acceder a las fichas Solicitudes de servicio y Soluciones.

- Revise las características de cada uno de los roles predefinidos para determinar si estos roles reúnen las necesidades de los empleados.

Los nombre de los roles predefinidos no coinciden necesariamente con los cargos de la compañía. Las responsabilidades y tareas del puesto de trabajo deben coincidir con los roles, no con el nombre del puesto.

- Configure los roles de la siguiente manera:
  - Si un rol predefinido se acerca a lo que desea para un grupo de empleados, cree un nuevo rol copiando el rol predefinido, dándole a la copia un nombre nuevo y editándola para que cumpla sus necesidades.
  - Si existe ningún rol cercano a lo que necesita, cree un nuevo rol para que coincida con sus necesidades.

CONSEJO: utilice la plantilla de configuración de usuarios y roles como ayuda para documentar los requisitos de roles de sus grupos de empleados. A continuación, consulte la plantilla completada cuando cree o edite roles y configure los usuarios de Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 1515)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 1517)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte Acerca del acceso de tipo de registro en roles en la página 1518)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 1520)
- Adición de roles (en la página 1522)

Trabajar con la página Lista de roles

En la página Lista de roles, puede realizar las acciones de la siguiente tabla.

Para	Realice estos pasos
Agregar un nuevo rol	En la barra de título de la página Lista de roles, haga clic en Nuevo rol. Se abrirá el Asistente de gestión de roles. Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte Añadir roles (consulte Adición de roles en la página 1522).
Agregar un nuevo rol copiando uno existente	En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Copiar. Se abrirá el Asistente de gestión de roles. Para obtener más información sobre la utilización del Asistente de gestión de roles, consulte Añadir roles (consulte Adición de roles en la página 1522).
Eliminar un rol	En el menú de nivel de registro junto al nombre de rol, seleccione Eliminar. A continuación confirme que desea eliminar el rol. **NOTA:** no puede eliminar el rol Administrador. Cuando elimina un rol, todos los usuarios que tenían dicho rol asignado siguen teniéndolo hasta que les asigne un rol diferente. Sin embargo, después de eliminar un rol, no podrá asignar dicho rol a ningún usuario.

Para	Realice estos pasos
Seleccione un idioma para visualizar la lista de roles	En la barra de título de la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desea ver la lista de roles. Puede ver la lista en cualquiera de los idiomas admitidos para la compañía en Oracle CRM On Demand. **NOTA:** si un rol existente no dispone de un nombre de rol traducido, el nombre de rol no se traduce y aparece entre paréntesis.

Si los controles de búsqueda alfabética están disponibles, podrá utilizar dicha búsqueda para filtrar la lista de roles. Para obtener más información sobre la búsqueda alfabética, consulte Filtrado de listas (en la página 149).

La siguiente tabla describe algunos de los campos que se muestran en la página Lista de roles. Los campos que se describen en la tabla son de solo lectura en la página Lista de roles, y no podrá utilizarlos para ordenar o filtrar la lista de roles.

Campo	Descripción
Anulación de política de contraseña de compañía	Esta casilla de verificación se selecciona si Vencimiento de contraseñas de usuario del campo del rol está relleno. Si Vencimiento de contraseñas de usuario del campo del rol está relleno, el período de caducidad de contraseña para los usuarios que tengan este rol anula el período de caducidad de la contraseña de la compañía.
Restricciones de IP adicionales	Esta casilla de verificación se selecciona si las restricciones de IP están definidas en el rol.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 1515)
- Directrices para configurar roles (en la página 1516)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte Acerca del acceso de tipo de registro en roles en la página 1518)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 1520)
- Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 1521)
- Adición de roles (en la página 1522)

Acerca del acceso de tipo de registro en roles

En el paso 2 del Asistente de gestión de roles se controla el acceso a los tipos de registro principales. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Un tipo de registro principal es un tipo de registro que se puede utilizar como un tipo de registro independiente. En su mayor parte, no todos, los tipos de registro principales pueden aparecer como fichas en Oracle CRM On Demand. Sin embargo, hay algunos tipos de registro principales que no pueden aparecer como fichas. Por ejemplo, el tipo de registro Libro es un tipo de registro principal (es decir, los registros de libro se pueden crear como registros independientes). Sin embargo, el tipo de registro Libro no puede aparecer como ficha. Los tipos de registro que no son principales no pueden aparecer como fichas.

Con algunas excepciones, los tipos de registro principales que reúnen los siguientes criterios se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles:

- La compañía tiene licencia para utilizar el tipo de registro.
- El rol dispone del privilegio adecuado para acceder al tipo de registro.

Las excepciones son tipos de registro que se utilizan sólo para fines administrativos, como el perfil de la compañía, los registros de usuario, las reglas de flujo de trabajo, etc. El acceso a dichos tipos de registro sólo se controla a través de los privilegios.

Para cada tipo de registro principal enumerado en el paso 2 del asistente, el acceso al tipo de registro para el rol está controlado a través de tres configuraciones:

- **Tiene acceso.** Cuando se selecciona la casilla de verificación Tiene acceso del paso 2 del Asistente de gestión de roles para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden acceder a registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Tiene acceso no se encuentra seleccionada para un tipo de registro en un rol, se les deniega a los usuarios que tengan el rol todas las formas de acceso al tipo de registro. Por ejemplo, si la casilla de verificación Tiene acceso no está seleccionada para el tipo de registro Cuenta en un rol, todas las formas de acceso al tipo de registro Cuenta, incluidos los applets relacionados, capacidades de búsqueda y otros accesos al tipo de registro cuenta, se deniegan para los usuarios que disponen del rol. A continuación puede ocurrir lo siguiente:
  - Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta intenta asociar una oportunidad a un registro de cuenta, la operación fallará.
  - Si un usuario que no dispone de acceso al tipo de registro Cuenta ve una oportunidad que ya está enlazada a una cuenta, el usuario no podrá ver ningún detalle del registro de cuenta enlazado.

  NOTA: denegar el acceso a un tipo de registro(no seleccionando la casilla de verificación Acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles) puede evitar que un usuario pueda crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si se deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que cualquier usuario que disponga de este rol pueda crear dicho registro.

- **Puede crear.** Cuando la casilla de verificación Se puede crear del paso 2 del Asistente de gestión de roles está seleccionada para un tipo de registro en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden crear registros de dicho tipo de registro.

  Si la casilla de verificación Se puede crear no está seleccionada para un tipo de registro principal, los usuarios que disponen del rol no tendrán la capacidad de crear ningún registro de dicho tipo de registro principal.

  NOTA: el permiso para crear registros de un tipo de registro principal está controlado por esta configuración. No está controlado por los perfiles de acceso. Los perfiles de acceso controlan el acceso a datos existentes, de modo que los registros principales deben existir antes de que los perfiles de acceso puedan controlar el acceso a dichos registros.

- **Puede leer todos los registros.** Cuando la casilla de verificación Puede leer todos los registros del paso 2 del Asistente de gestión de roles se encuentra seleccionada para un tipo de registro principal en un rol, los usuarios que disponen del rol pueden ver todos los registros de dicho tipo de registro. Si la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para un tipo de registro principal, como regla general, los usuarios que disponen del rol pueden ver los registros de dicho tipo de registro sólo si están autorizados para ver el registro. Otros componentes de control de acceso pueden influir en la visibilidad de registros, como libros, equipo, grupos y jerarquía de gestión. Los usuarios pueden obtener visibilidad para los registros que no les pertenecen a través de estos componentes de acceso de control. Sin embargo, si ningún otro componente de control de acceso autoriza la visibilidad de los registros y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no se encuentra seleccionada, el usuario sólo verá los registros de los que es propietario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 1515)
- Directrices para configurar roles (en la página 1516)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 1517)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 1520)
- Adición de roles (en la página 1522)

Acerca de privilegios en roles

En el paso 4 del Asistente de gestión de roles se concede o revoca los privilegios para un rol. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Los privilegios controlan las características que la compañía tiene licencia para utilizar en Oracle CRM On Demand. Cuando la compañía se configura en primer lugar para utilizar Oracle CRM On Demand, se le proporciona al rol Administrador todos los privilegios para todas las características con licencia. Cada vez que un usuario interactúa con Oracle CRM On Demand, Oracle CRM On Demand revisa el conjunto de privilegios asignados a dicho rol de usuario para determinar si el usuario dispone de los privilegios necesarios para realizar ciertas funciones y para acceder a ciertos tipos de registro. Si se revoca un privilegio que anteriormente fue concedido a un rol, cualquier usuario que disponga del rol perderá la capacidad de utilizar esta característica. Cuando se revoca un privilegio, no se pierde ninguna información de datos ni configuración existente agregada por cualquier usuario con el privilegio.

En el Asistente de gestión de roles, los privilegios se organizan en categorías. Cada categoría representa el grupo de privilegios que consta de una parte de la funcionalidad en Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, *Administración: Usuarios y controles de acceso* es una categoría de privilegio que controla todas las áreas funcionales de Administración de usuarios y control de acceso.

Cada privilegio está relacionado con un área funcional individual en una categoría de privilegios. Por ejemplo, Gestionar libros es un privilegio que se necesita si un usuario con el rol desea crear, actualizar, editar y eliminar libros personalizados y libros secundarios, y gestionar miembros asociados. Cada privilegio también pone al descubierto los campos de control y otras capacidades únicas de la característica. Para determinar los privilegios necesarios para permitir a los usuarios la utilización de una característica, consulte la ayuda en línea.

NOTA: no es suficiente conceder un privilegio a un rol para conceder todos los derechos de acceso que permitan a un usuario utilizar la funcionalidad. Cuando se concede un privilegio, los tipos de registro y detalles funcionales necesarios que se requieren para la característica se exponen en el rol. Por ejemplo, cuando el privilegio Gestionar libros se asigna a un rol, un usuario que disponga del rol verá el tipo de registro Libros en el paso 2 del Asistente de gestión de roles y también en el Asistente de gestión de acceso. Sin embargo, para proporcionar al usuario los derechos necesarios para trabajar con registros de libros, también se deben configurar los niveles de acceso necesarios en el paso 2 (Acceso de tipo de registro) del Asistente de gestión de roles para el rol del usuario y en los perfiles de acceso para el rol.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 1515)
- Directrices para configurar roles (en la página 1516)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 1517)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte Acerca del acceso de tipo de registro en roles en la página 1518)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Adición de roles (en la página 1522)

Acerca de las restricciones de dirección IP para roles

Puede especificar las restricciones de dirección IP en el nivel de rol. Esta función permite restringir el acceso a Oracle CRM On Demand para que los usuarios que tengan un determinado rol puedan iniciar sesión en Oracle CRM On Demand únicamente desde las computadoras que tengan direcciones IP que estén dentro del rango especificado para ese rol. También puede especificar las restricciones de dirección IP en el nivel de compañía. Para obtener más información, consulte Restricción del uso de las direcciones IP (consulte Restringir uso a direcciones IP. en la página 1263). Un usuario puede iniciar sesión sólo si la dirección IP de la computadora del usuario está dentro del rango especificado en el nivel de rol y de compañía.

Para poder restringir el acceso a Oracle CRM On Demand a rangos específicos de direcciones IP en el nivel de compañía, de rol o en ambos, debe activar la casilla de verificación Restricciones de dirección IP activadas en el perfil de la compañía. Si esta casilla de verificación aún no está activada, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite la activación de la casilla.

Puede restringir el acceso a rangos de direcciones IP específicos en el nivel de rol incluso si no realiza esta restricción en el nivel de compañía. Sin embargo, si restringe el acceso a rangos de direcciones IP específicos tanto en el nivel de compañía como en el nivel de rol, los rangos de direcciones IP que permita para un rol de usuario deben estar entre los rangos de direcciones IP que permita en el nivel de compañía. Si restringe el acceso a un rol de usuario, los usuarios que tengan ese rol podrán iniciar sesión en Oracle CRM On Demand únicamente si las direcciones IP de sus computadoras están en los rangos de direcciones IP permitidos para ese rol de usuario e, igualmente, en los rangos de direcciones IP permitidos en el nivel de la compañía.

En la siguiente tabla se muestra un ejemplo de cómo funcionan las restricciones de dirección IP en el nivel de compañía con las restricciones de dirección IP en el nivel de rol. En todos los casos que se muestran en esta tabla, la casilla de verificación Restricciones de dirección IP activadas está activada y no hay ninguna restricción de dirección IP especificada en ningún rol excepto en Representante de ventas.

Direcciones IP permitidas en el nivel de compañía	Direcciones IP permitidas para el rol Representante de ventas	Direcciones IP permitidas para usuarios	Notas
Ninguna dirección IP especificada	203.0.113.254	■ La dirección IP 203.0.113.254 está permitida para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas. ■ Cualquier dirección IP está permitida para los usuarios que no tienen el rol Representante de ventas.	Ninguna.
Desde 198.51.100.1 hasta 198.51.100.254	Ninguna dirección IP especificada	Las direcciones IP desde 198.51.100.1 hasta 198.51.100.254 están permitidas para todos los usuarios.	Ninguna.
Desde 198.51.100.1 hasta 198.51.100.254	203.0.113.254	■ No está permitida ninguna dirección IP para los usuarios que tienen el rol	La dirección IP 203.0.113.254 no está en el rango de direcciones

Direcciones IP permitidas en el nivel de compañía	Direcciones IP permitidas para el rol Representante de ventas	Direcciones IP permitidas para usuarios	Notas
		Representante de ventas. ■ Las direcciones IP desde 198.51.100.1 hasta 198.51.100.254 están permitidas para los usuarios que no tienen el rol Representante de ventas.	permitido en el nivel de compañía.
Desde 192.0.2.1 hasta 192.0.2.254	192.0.2.1.50	■ La dirección IP 192.0.2.1.50 está permitida para los usuarios que tienen el rol Representante de ventas. ■ Las direcciones IP desde 192.0.2.1 hasta 192.0.2.254 están permitidas para los usuarios que no tienen el rol Representante de ventas.	La dirección IP 192.0.2.1.50 está en el rango de direcciones permitido en el nivel de compañía.
Ninguna dirección IP especificada	Ninguna dirección IP especificada	Todos los usuarios, incluidos los que tienen el rol Representante de ventas, pueden acceder a Oracle CRM On Demand desde cualquier dirección IP.	Ninguna.

Para obtener más información sobre la restricción de acceso a Oracle CRM On Demand a rangos específicos de direcciones IP en el nivel de rol, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Adición de roles

Puede agregar un rol a Oracle CRM On Demand haciendo lo siguiente:

- Creación de un nuevo rol
- Copiando un rol existente, cambiando el nombre a la copia y editando los privilegios y derechos de acceso de la copia

Copiar roles es útil si desea tener roles similares, pero desea que los usuarios vean diferentes diseños de página. Por ejemplo, puede que sus ejecutivos de Norteamérica y EMEA deseen ver información de oportunidad de diferentes maneras, solicitando diferentes campos y diseños de página para cada conjunto de usuarios. Para definir esta configuración, cree dos roles basados en el rol Ejecutivo predeterminado y asigne un nombre a sus nuevos roles, *Ejec - Norteamérica* y *Ejec - EMEA*. Al copiar el rol Ejecutivo, se retienen los privilegios de acceso

del rol original para el nuevo rol y sólo debe cambiar los diseños de página, de modo que los usuarios a quienes conceda el nuevo rol se presenten con las vistas y campos relevantes para su trabajo.

NOTA: debe crear los diseños de página que desea asociar al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página, consulte la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306).

CONSEJO: considere la posibilidad de configurar un usuario de prueba para cada rol. A continuación, active los usuarios de prueba y asegúrese de que las configuraciones son correctas. No active otros usuarios hasta que haya completado todas las actividades de configuración de usuario, como derechos de acceso, configuraciones de rol, jerarquías de informes y uso compartido, reglas de flujo de trabajo y cualquier otra personalización de los procesos de negocio. Desactive los usuarios de prueba cuando finalice la prueba.

Antes de comenzar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que su rol dispone del privilegio Gestionar roles y accesos.
- Si desea actualizar el campo Vencimiento de contraseñas de usuario en de un rol, asegúrese de que el rol tiene el privilegio Gestionar compañía.
- Lea las directrices para la configuración de roles, consulte Directrices para la instalación de roles (consulte Directrices para configurar roles en la página 1516).

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los roles. Si su rol de usuario dispone de los privilegios de acceso al seguimiento de auditoría maestro y auditoría de la configuración del administrador, tendrá la posibilidad de ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en las funciones. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 1282).

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un rol.

Para agregar un rol

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en Administración de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de roles, haga clic en Gestión de roles.
4. En la página Lista de roles, en el campo Traducir a idioma, elija el idioma principal de la compañía.
5. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo rol copiando uno existente, haga clic en Copiar en el rol que desea copiar.
   - Para crear un nuevo rol que no esté basado en un rol existente, haga clic en Nuevo rol en la barra de título de la página.

   Aparece el Asistente de gestión de roles para guiarle a través del proceso. Cada paso del Asistente de gestión de roles controla algunas configuraciones del rol. Todas las configuraciones de rol juntas determinan los derechos de acceso para los usuarios que disponen de rol.
6. En el paso 1, Información de rol, proporcione un nombre y descripción, y complete los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Marcar para traducción	La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias: ■ Cuando se cambia el nombre de un rol existente ■ El nombre de rol existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales

Campo	Descripción
	En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de rol traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de rol se muestra como sigue: ■ Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se mostrará el nuevo nombre en el idioma en el que se haya introducido, independientemente del idioma utilizado para visualizar la lista de roles. Cuando la lista de roles se visualice en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre, éste se mostrará en fuente negra. Sin embargo, cuando la vista de roles se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se mostrará en fuente azul entre paréntesis. ■ Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparecerá cuando la lista de roles se visualice en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre. Sin embargo, si la lista de roles se visualiza en cualquier otro idioma, seguirá apareciendo el nombre de rol traducido original. La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo rol. Cuando se agrega un nuevo rol, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de roles en todos los idiomas. Si la lista de roles se visualiza en el idioma en el que se haya introducido el nuevo nombre, el nombre del nuevo rol se mostrará en fuente negra. Si la lista de roles se visualiza en cualquier otro idioma, el nombre del nuevo rol se mostrará en fuente azul entre paréntesis.
Proceso de ventas predeterminado	(Opcional) Para establecer el proceso de ventas predeterminado para las oportunidades que creen los usuarios que tengan asignado este rol, elija una opción en el campo Proceso de ventas predeterminado. Para obtener más información sobre esta opción, consulte Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 1731).
Tema predeterminado	(Opcional) Tema que se utiliza de forma predeterminada cuando un usuario al que se le asigna este rol se conecta a Oracle CRM On Demand con un equipo portátil o de escritorio. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema predeterminado no está seleccionado en el registro del usuario, se utilizará el tema predeterminado que se ha seleccionado para el rol de usuario. Si un tema predeterminado no está seleccionado en el registro de usuario ni en el rol de usuario, se utilizará el tema predeterminado especificado para la compañía. Para obtener más información sobre la creación de temas, consulte Creación de temas nuevos (en la página 1469).
Tema de tablet	(Opcional) Tema que se utiliza cuando un usuario al que se asigna este rol inicia sesión en Oracle CRM On Demand con una tablet u otro dispositivo de pantalla táctil, , siempre que Oracle CRM On Demand detecte la tablet o el dispositivo de pantalla táctil. Los usuarios pueden sustituir este valor al editar las preferencias personales. Si el tema de tablet no está seleccionado en el registro de usuario, se utilizará el tema de tablet seleccionado para el rol de usuario. Si el tema de tablet no está seleccionado en el registro de usuario o

Campo	Descripción
	en el rol de usuario, se utilizará el tema de tablet que se especifique para la compañía. Si no se especifica un tema de tablet en ningún nivel, se utilizará el tema predeterminado.
Diseños de cabecera global y barra de acción	De forma predeterminada, se utiliza el diseño estándar para la barra de acción y la cabecera global de todos los roles. Puede asignar un diseño distinto para el rol. Si el usuario utiliza un tema clásico, el diseño de la barra de acción y la cabecera global del rol determina qué secciones están disponibles para el usuario en el diseño de la barra de acción. Si el usuario utiliza un tema moderno, el diseño de la barra de acción y la cabecera global del rol determina qué secciones están disponibles para el usuario en la barra de acción y también qué secciones están disponibles para el usuario en la cabecera global.
Formato de información relacionada	(Opcional) Para establecer un formato para las secciones de información relacionada de las páginas de detalles de registro para el rol, seleccione la opción Listas o Fichas. Esta configuración determina si las secciones de información relacionada de las páginas de detalles del registro deben mostrarse como listas o como fichas. Esta configuración también debe establecerse en los registros de cada usuario y los usuarios que dispongan del privilegio Personalizar formato de visualización de información relacionada en su rol tienen la posibilidad de configurar la opción Formato de información relacionada en su perfil personal. Si el campo Formato de información relacionada de un registro de usuario está en blanco, se utilizará la configuración del rol de usuario y, si el campo Formato de información relacionada del rol de usuario está igualmente en blanco, se utilizará la configuración de la compañía.
Diseño de conversión de oportunidad potencial	(Opcional) Para establecer un diseño de conversión de oportunidades potenciales (para la página Convertir oportunidad potencial) para los usuarios asignados a este rol, elija un diseño en el campo Diseño de conversión de oportunidades potenciales. Si no elije un diseño para el rol, se utiliza el diseño predeterminado de la compañía para este rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720).

Campo	Descripción
Lista de actividades en la vista Agenda de usuario	(Opcional) Seleccione la lista de actividades que se va a mostrar en las vistas diaria y semanal de la agenda del usuario, y en la vista de ese usuario de las agendas que otros usuarios comparten con este usuario. En la aplicación estándar se muestra la lista Tareas abiertas, pero puede seleccionar una lista diferente para el rol de usuario. Los usuarios también pueden seleccionar una lista en el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en la configuración de la agenda. Si el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario de la configuración de agenda de un usuario está en blanco, se utiliza la lista seleccionada para el rol de usuario; si el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en el rol de usuario está en blanco, se mostrará la lista Tareas abiertas. Todas las listas públicas, las listas de sistema y las listas que son específicas del rol del tipo de registro Actividad están disponibles para su selección. Si la lista que selecciona se elimina o deja de estar disponible para los usuarios con este rol más adelante, y si el campo Lista de actividades en la vista Agenda de usuario en la configuración de agenda de un usuario está en blanco, se mostrará la lista Tareas abiertas para ese usuario.
Vencimiento de las contraseñas de usuario en	Especifica el período de tiempo durante el que una contraseña es válida para un usuario con este rol. Transcurrido este período de tiempo, el usuario debe cambiar la contraseña. Este campo está en blanco de forma predeterminada. Si deja este campo en blanco para el rol, el período de vencimiento de la contraseña que se haya definido para la compañía se aplica a los usuarios que tienen este rol. Para obtener más información sobre la definición de controles de contraseñas para su compañía, consulte Definición de los controles de contraseñas de la compañía (consulte Definir los controles de contraseñas de la compañía en la página 1254). **NOTA:** Si su rol no tiene el privilegio Gestionar compañía, este campo será de solo lectura.
Restricciones de direcciones IP activadas	(Sólo lectura) Si se activa esta casilla de verificación, puede especificar que los usuarios que tienen este rol puedan acceder a Oracle CRM On Demand únicamente desde determinadas direcciones IP. Puede especificar las direcciones IP en el campo Direcciones IP permitidas.

Campo	Descripción
Direcciones IP permitidas	Si desea permitir a los usuarios que tienen este rol acceder a Oracle CRM On Demand únicamente desde determinadas direcciones IP, introduzca las direcciones o rangos de direcciones válidos para el rol en este campo. Si no introduce ninguna dirección en este campo, los usuarios que tienen este rol pueden acceder a Oracle CRM On Demand desde cualquier dirección IP permitida en el nivel de compañía. Para obtener más información sobre cómo funcionan las restricciones de dirección IP, consulte Acerca de las restricciones de dirección IP para roles (en la página 1521). Separe las direcciones IP y los rangos de direcciones IP con comas. El siguiente ejemplo muestra cómo introducir varias direcciones: 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 Utilice un guión (-) para indicar un rango de direcciones, como se muestra en el siguiente ejemplo: 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 **NOTA:** si restringe las direcciones IP para su propio rol de usuario y su dirección IP actual no incluye el rango de direcciones que se permiten para su rol de usuario, puede que desee no guardar los cambios en el rol. Esta característica evita que accidentalmente se bloquee a sí mismo de Oracle CRM On Demand.
Número máximo de registros por exportación de lista	Introduzca el valor correspondiente en este campo para restringir el número de registros que los usuarios con este rol pueden exportar al mismo tiempo cuando exportan una lista de registros. Por ejemplo, si desea establecer que los usuarios exporten un máximo de 100 registros, introduzca 100 en este campo. La restricción se aplica solo a los registros exportados a través de la opción de menú Exportar lista en páginas Lista. No se aplica a operaciones de exportación llevadas a cabo con el asistente de exportación o mediante otros canales. Este campo aparece en blanco por defecto y quiere decir que no se ha aplicado ninguna restricción.

1. En el paso 2, Acceso de tipo de registro, para cada tipo de registro, seleccione la casilla de verificación para cada nivel de acceso que desea conceder al rol.

   Puede seleccionar uno o más de los siguientes niveles de acceso para cada tipo de registro:

   - Tiene acceso
   - Puede crear
   - Puede leer todos los registros

   Para obtener más información sobre estos niveles de acceso, consulte Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte Acerca del acceso de tipo de registro en roles en la página 1518).

   PRECAUCIÓN: si deniega el acceso a un tipo de registro (no seleccionando la casilla de verificación Tiene acceso para el tipo de registro en el Asistente de gestión de roles), puede evitar que un usuario sea capaz de crear un registro de otro tipo de registro. Por ejemplo, si se deniega el acceso a un tipo de registro al que un usuario debe acceder para crear un registro basado en otro tipo de registro, puede evitar que cualquier usuario que disponga de este rol pueda crear dicho registro.

NOTA: para convertir oportunidades potenciales en registros del negocio, los usuarios deben disponer de las configuraciones de nivel de acceso apropiadas para algunos tipos de registros. Para obtener más información sobre los niveles de acceso que se solicitan para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales (consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales en la página 282). Para obtener más información sobre los niveles de acceso solicitados para la conversión de registros del negocio, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de registros del negocio (consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio en la página 496).

CONSEJO: cuando realice cambios a los niveles de acceso para un rol, después de guardar los cambios, los usuarios asignados al rol deben cerrar sesión e iniciarla de nuevo para que los cambios de su rol tengan efecto.

2 En el paso 3, Perfiles de acceso, elija los perfiles de acceso que desee asignar a este rol:

Para obtener más información sobre los perfiles de acceso en roles, consulte Acerca de perfiles de acceso en roles (consulte Acerca de los perfiles de acceso en roles en la página 1532).

3 En el paso 4, Privilegios, seleccione la casilla de verificación Asignar para cada privilegio que desee conceder al rol o desactive la casilla de verificación Asignar para cualquier privilegio que desee revocar del rol.

Los privilegios están organizados alfabéticamente por categoría.

CAUTION: en algunos casos, si la casilla de verificación Asignar no está seleccionada para un privilegio en el rol Administrador, el privilegio se elimina de Oracle CRM On Demand y el administrador de la compañía no puede conceder dicho privilegio a ningún otro rol. Si se presenta este problema, contacte con Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar el privilegio.

Para obtener más información sobre los privilegios en roles, consulte Acerca de los privilegios en roles (consulte Acerca de privilegios en roles en la página 1520).

4 En el paso 5, Acceso y orden de las fichas, desplace las fichas a la sección de la página apropiada y, a continuación, haga clic en las flechas hacia arriba y abajo en la sección Fichas seleccionadas para definir el orden en el que deben mostrarse las fichas que el usuario ve de forma predeterminada.

La sección Fichas no disponibles enumera las fichas de tipo registro y las fichas web personalizadas que se pueden habilitar para el rol. Oracle CRM On Demand determina la lista de tipos de registro que aparecen en esta sección. La mayor parte de los tipos de registros que se muestran en el paso 2 del Asistente de gestión de roles también aparecen en esta lista. Otros tipos de registros, como Libros, no aparecen en esta lista porque no se pueden mostrar como fichas. Las fichas que se muestran en la sección Fichas no disponibles no están disponibles para los usuarios que disponen del rol.

Para volver las fichas disponibles o visibles a los usuarios que disponen de este rol, realice las siguientes acciones:

- Desplace las fichas que desee ver de manera predeterminada a la sección Fichas seleccionadas. Esta sección enumera las fichas de tipo registro y personaliza las fichas web visibles de manera predeterminada para cualquier usuario que disponga del rol, la primera vez que el usuario inicia sesión con el rol. Utilice las flechas arriba y abajo para determinar el orden en el que se mostrarán las fichas inicialmente. Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus configuraciones, de modo que las fichas ya no se muestren de manera predeterminada o en un orden diferente. Para obtener más información acerca de cómo pueden gestionar los usuarios sus configuraciones personales, consulte Personalización de la aplicación.
- Desplace las fichas que no desea que los usuarios vean de manera predeterminada, pero que los usuarios pueden hacer visibles para ellos, a la sección Fichas disponibles. Esta sección muestra las fichas de tipo registro y personaliza las fichas web disponibles para el rol, que no se muestran de manera predeterminada. Es decir, las fichas que incluidas en esta sección no se muestran a los usuarios hasta que estos vuelven las fichas visibles para ellos mismos en su diseño personal (disponible en el enlace Mi configuración). Cada usuario que dispone del rol puede personalizar sus configuraciones de modo que las fichas disponibles se muestren de manera predeterminada. Cada usuario puede también especificar el orden en el que desea que se muestren todas las fichas.

- Coloque las fichas que desee ocultar a los usuarios en la sección Fichas no disponibles.

NOTA: al desplazar una ficha desde la sección Fichas no disponibles o Fichas seleccionadas, dicha ficha sólo estará disponible para el usuario si la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro del paso 2 (Acceso de tipo de registro) del Asistente de gestión de roles.

CONSEJO: puede desplazar un rango de fichas a la vez seleccionando la ficha superior, manteniendo pulsada la tecla Mayús y haciendo clic en la última ficha del rango. A continuación, haga clic en la flecha a la derecha o a la izquierda.

5 En el paso 6, Asignación de diseño de página inicial, para cada tipo de registro, elija si el tipo de vista de página es estático o dinámico y, en la lista de diseños de página disponibles, seleccione el diseño de página para ese tipo de vista.

Los diseños de página determinan los campos y las secciones que los usuarios ven en las páginas Crear, Editar y Detalle para los distintos tipos de registros. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página estándar para cada tipo de registro. Los diseños de página estándar, que no se pueden eliminar, son diseños de página estáticos. Por lo tanto, la opción Estático siempre está disponible en el campo Tipo de vista de página. La opción Dinámico sólo se encuentra disponible si existen diseños de página dinámicos disponibles para el tipo de registro. Los administradores de la compañía pueden crear diseños de página estáticos o dinámicos personalizados y adicionales para los tipos de registros.

Para cada tipo de registro, el diseño de página estándar y cualquier diseño de página creados para el tipo de registro se encuentran disponibles para asignarse al rol. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página dinámicos y estáticos, consulte lapágina de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306).

El diseño de página predeterminado para un tipo de registro es el diseño de página estático estándar para este tipo de registro.

NOTA: Oracle CRM On Demand determina la lista de tipos de registro que aparece en el paso 6 del Asistente de gestión de roles. Es posible que quiera ver tipos de registro como Administración de usuarios y Propietario de usuarios, que no aparecen como fichas en Oracle CRM On Demand.

6 Si desea ajustar la configuración del indicador de registro de las secciones de información relacionada para un tipo de registro, haga lo siguiente en el paso 6, Asignación de diseño de página:

a En la fila del tipo de registro, haga clic en el enlace Configurar de la columna Gestionar indicador de registro para abrir la página en la que desea ajustar la configuración del indicador de registro.

b Mueva cada sección de información relacionada que quiera que muestre los indicadores de registro de la lista Información relacionada disponible a la lista Información relacionada seleccionada.

NOTA: Puede seleccionar todas las secciones de información relacionada que son compatibles con el tipo de registro y con la funcionalidad del indicador de registro, incluidas las secciones de información relacionada que no están disponibles en el diseño de la página Detalle que esté seleccionado actualmente para el rol del tipo de registro. La configuración de los indicadores de registro se seguirá aplicando al tipo de registro de ese rol hasta que vuelva a cambiar la configuración. Por ello, si actualiza el diseño de la página Detalle asignado al rol de un tipo de registro, la configuración del indicador de registro se aplicará al diseño actualizado. Asimismo, si asigna posteriormente un diseño de página Detalle diferente al rol, la configuración del indicador de registro se aplica al nuevo diseño de página.

c Al terminar de ajustar la configuración del indicador de registro para el tipo de registro, haga clic en Anterior para volver al paso 6 del asistente, en la página principal.

d Repita los pasos a, b y c de este procedimiento para cada tipo de registro en el que desee ajustar la configuración del indicador de registro para ese rol.

NOTA: Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros pueden personalizar la configuración del indicador de registro para la página de detalles de un tipo de registro. La configuración personalizada de un usuario para los indicadores de registro sustituye a la configuración en el nivel de rol. Sin embargo, puede eliminar todos los diseños de página personalizados

para un tipo de registro de un rol, incluida la configuración personalizada para los indicadores de registro, restableciendo el diseño de la página al diseño predeterminado. Los usuarios cuyo rol incluya el privilegio Personalizar página de detalles - Indicador de registros también pueden restaurar su propia configuración del indicador de registro para ese tipo con la configuración predeterminada para ese tipo de registro para su rol. Para obtener más información sobre cómo restablecer diseños de páginas, consulte Restablecimiento de diseños de páginas personalizadas (consulte Restablecimiento de diseños de página personalizados en la página 1550). Para obtener más información sobre el comportamiento de los indicadores de registro, consulte Acerca de los indicadores de registro de las secciones de información relacionada (consulte Acerca de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 77). Para obtener información acerca de personalizar la configuración de los indicadores de registro, consulte Gestión de indicadores de registro para secciones de información relacionada (consulte Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada en la página 832).

7 En el paso 7, Asignación de diseño de búsqueda, seleccione de la lista de diseños de búsqueda disponibles para cada tipo de registro.

La lista de diseños disponibles se muestra en el campo Buscar nombre de diseño de cada tipo de registro visualizado. Los diseños de búsqueda determinan los campos (campos estándar y campos personalizados) que los usuarios pueden utilizar en la búsqueda de registros y los campos que los usuarios ven en las páginas de resultados de búsqueda. Puede asignar un diseño de búsqueda para la mayoría de los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol. También puede asignar diseños de búsqueda a otros tipos de registro que también permiten realizar búsquedas, por ejemplo, Producto y Usuario. Para obtener más información sobre la creación y modificación de diseños de búsqueda personalizados, consulte Gestión de diseños de búsqueda (consulte Managing Search Layouts en la página 1412).

8 En el paso 8, Asignación de diseño de página inicial, seleccione de la lista de diseños de página inicial disponibles para cada tipo de registro.

Para cada tipo de registro enumerado, el diseño de página inicial estándar y cualquiera de los diseños que haya creado para el tipo de registro, se encontrarán disponibles para asignarlos al rol. La lista de tipos de registro incluye todos los tipos de registro principales disponibles como fichas para el rol.

Los diseños de página inicial determinan la información que los usuarios ven en la página inicial para cada tipo de registro. Oracle CRM On Demand incluye un diseño de página inicial predeterminado para cada tipo de registro principal que puede aparecer como ficha. Puede crear diseños de página inicial personalizados y adicionales para tipos de registro. Para obtener más información sobre la creación de diseños de página inicial, consulte Creación de diseños de la página inicial de registros (consulte Crear diseños de la página inicial de registros en la página 1422).

9 (Opcional) En el paso 9, Nueva asignación de diseño de registro, para cada tipo de registro especifique el diseño que se utilizará para las páginas en las que los usuarios introducen información de los nuevos registros. En la siguiente tabla se describen los campos del paso 9 del Asistente de gestión de roles.

Campo	Descripción
Nuevo nombre de diseño de registro	Los administradores pueden configurar los diseños personalizados para las páginas cuando los usuarios introducen información para los nuevos registros. Si cualquier diseño personalizado que se haya creado para el tipo de registro, puede seleccionar un diseño personalizado de la lista en el campo Nuevo nombre de diseño de registro. De forma predeterminada, no se selecciona ningún valor en este campo. Si deja este campo en blanco, el diseño que se asigna al rol para la página de detalles en el paso 6 del Asistente de gestión de roles también se utiliza para la página en la que los usuarios introducen información para nuevos registros, a menos que el usuario haya personalizado el diseño del campo para el tipo de registro, en cuyo caso se utilizará el diseño personalizado.

Campo	Descripción
Solo enlaces de creación rápida	Utilice esta casilla de verificación para especificar cuándo se debe utilizar el diseño personalizado que ha seleccionado en el campo Nuevo nombre de diseño de registro, como se indica a continuación: ■ Si esta casilla de verificación está desactivada, el diseño personalizado que seleccione se utilizará cuando se cree un registro desde cualquier área de Oracle CRM On Demand. ■ Si esta casilla de verificación está activada, el diseño que ha seleccionado solo se utilizará cuando un usuario cree un registro mediante la barra de acciones o la cabecera global. Cuando un usuario crea un registro desde cualquier otra área de Oracle CRM On Demand, se utiliza el diseño de la página de detalles del rol a menos que el usuario haya personalizado el diseño del campo para el tipo de registro, en cuyo caso se utilizará el diseño personalizado. **NOTA:** si no selecciona un diseño en el campo Nuevo nombre de diseño de registro, la casilla de verificación Solo enlaces de creación rápida no es aplicable.

1 Haga clic en Finalizar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de roles (en la página 1515)
- Directrices para configurar roles (en la página 1516)
- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 1517)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte Acerca del acceso de tipo de registro en roles en la página 1518)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 1520)

Gestión de perfiles de acceso

En Oracle CRM On Demand, los perfiles de acceso se gestionan en la página Lista de perfiles de acceso y en el Asistente de perfil de acceso. A las páginas de perfil de acceso se accede desde el enlace global Administrador, disponible en todas las páginas de Oracle CRM On Demand.

Un *perfil de acceso* de Oracle CRM On Demand es un conjunto de permisos sobre tipos de registro principales y tipos de registro relacionados guardado con un nombre.

Un *tipo de registro principal* es un tipo de registro que se puede utilizar como tipo de registro independiente. Un *tipo de registro relacionado* es un tipo de registro que necesita de un registro principal.

Muchos tipos de registro principales también se pueden utilizar como tipos de registro relacionados. Por ejemplo, Oportunidades es un tipo de registro relacionado. Se basa en un tipo de registro principal Oportunidad y está relacionado con los registros de cuenta principal, basados en el tipo de registro Cuenta.

Un *permiso* es la capacidad de leer, crear, actualizar o eliminar datos de registros que son instancias de tipos de registro. Otras denominaciones empleadas para los permisos son derechos de acceso o niveles de acceso. Hay diferentes tipos de registro, como cuentas, contactos, solicitudes de servicio, etc., y se puede establecer permisos específicos para cada tipo de registro. Para algunos tipos de registro, también se puede establecer permisos para tipos de registro relacionados.

Puede configurar numerosos perfiles de acceso formados por diferentes permisos para tipos de registro principales y tipos de registro relacionados. Para conceder estos permisos a usuarios autenticados (incluidos los sistemas externos), debe asociar los perfiles de acceso a roles, libros, equipos y grupos.

Oracle CRM On Demand proporciona un conjunto de perfiles de acceso predefinidos. A continuación, encontrará algunos de los perfiles de acceso estándar:

- Editar
- Completo
- Sólo lectura
- Perfil de acceso predeterminado de administrador
- Perfil de acceso de propietario de administrador

Normalmente, se da un nombre a los perfiles de acceso para distinguir entre los perfiles de acceso predeterminados y los de propietario. (En la lista de perfiles de acceso predefinidos, hay pares de perfiles de acceso con los términos *Predeterminado* y *Propietario* incluidos en el nombre). Estos términos ayudan a identificar qué perfiles de acceso deben utilizarse para la asignación de perfiles de acceso a los roles de usuario, cuando haya que asignar un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

Los perfiles de acceso Editar, Completo y Sólo Lectura son perfiles de acceso genéricos que se pueden conceder a cualquier miembro de rol, equipo o libro. Por ejemplo, se puede asignar el perfil de acceso Completo al Perfil de acceso de propietario del rol Administrador. En la aplicación estándar, el perfil de acceso Completo ofrece al usuario que tiene el rol Administrador la posibilidad de crear registros relacionados en los registros de nivel superior, además de recuperar, actualizar o eliminar registros de todos los tipos de registro principales y sus tipos de registro relacionados.

NOTA: Los administradores pueden cambiar los valores de acceso en los perfiles de acceso predeterminados. Por lo tanto, el nombre de un perfil de acceso puede que no coincida con los permisos reales que el perfil de acceso otorga a un usuario.

Puede utilizar perfiles de acceso predefinido, editar los perfiles de acceso existentes y crear perfiles de acceso predeterminados para ajustarse a las necesidades de la compañía. Cuando se crea un perfil de acceso nuevo, se tiene la opción de copiar un perfil de acceso existente, darle un nombre nuevo y, a continuación, editar la copia para adaptarla a las necesidades.

Para ver, crear o revisar el acceso a perfiles en su compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos. Se recomienda conceder solamente a los administradores de la compañía el privilegio necesario para gestionar los perfiles de acceso, ya que los perfiles de acceso afectan directamente a la seguridad de los datos protegidos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros (en la página 1534)
- Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo (en la página 1534)
- Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso (en la página 1537)
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales (en la página 1538)
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados (en la página 1538)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Acerca de los perfiles de acceso en roles

Cada rol de Oracle CRM On Demand tiene asignados dos perfiles de acceso:

- Una asignación de perfil de acceso predeterminado
- Una asignación de perfil de acceso de propietario

Se puede asignar un perfil de acceso a varios roles y se puede asignar el mismo perfil de acceso tanto al perfil de acceso predeterminado, como al perfil de acceso de propietario de un rol. Por ejemplo, puede asignar el perfil de acceso Completo (uno de los perfiles de acceso predeterminados) como perfil de acceso predeterminado y como perfil de acceso de propietario al rol Administrador.

Los perfiles de acceso se asignan a un perfil en el paso 3 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Perfil de acceso predeterminado

El perfil de acceso predeterminado de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que no le pertenecen, aunque pueda verlos porque esté seleccionada la opción Se pueden leer todos los registros para el tipo de registro en cuestión en la configuración de acceso a tipo de registro del rol del usuario.

Si la casilla de verificación Se pueden leer todos los registros del rol de usuario no está seleccionada para un tipo de registro, el usuario no tendrá acceso a ese tipo de registro a través del rol y el perfil de acceso predeterminado en el rol de usuario nunca se utilizará para ese tipo de registro.

De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso predeterminados tendrán la siguiente forma:

Perfil de acceso predeterminado nombre del rol

donde:

- *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso predeterminado de administrador* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Administrador.

Perfil de acceso de propietario

El perfil de acceso de propietario de un rol controla los derechos de acceso de un usuario a los registros que le pertenecen a él o a un subordinado suyo.

De acuerdo con la convención de denominación de los perfiles de acceso, el nombre de los perfiles de acceso que se configuren para asignarse como perfiles de acceso de propietario tendrán la siguiente forma:

nombre de rol Perfil de acceso de propietario

donde:

- *nombre de rol* es el nombre del rol donde se utilizará el perfil de acceso.

Por ejemplo, el nombre *Perfil de acceso de propietario de gerente de servicio* indica que este perfil de acceso controla los derechos de acceso a los tipos de registro y sus tipos de registro relacionados para el rol de Gerente de servicio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los perfiles de acceso:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los roles:

- Gestión de roles (en la página 1515)
- Directrices para configurar roles (en la página 1516)

- Trabajar con la página Lista de roles (en la página 1517)
- Acerca del acceso al tipo de registro en roles (consulte Acerca del acceso de tipo de registro en roles en la página 1518)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de privilegios en roles (en la página 1520)
- Adición de roles (en la página 1522)

Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros

Los perfiles de acceso se utilizan para dar derechos de acceso a los usuarios que son miembro de equipos o grupos (a través de los libros de usuarios) y a los usuarios que están asociados a libros personalizados. (Los perfiles de acceso también se asignan a roles, como se describe enAcerca de perfiles de acceso en roles (consulte Acerca de los perfiles de acceso en roles en la página 1532)). Asignar perfiles de acceso a usuarios para equipos y libros permite a los usuarios obtener acceso a los registros a los que no tendrían acceso si se les restringiera a los derechos de acceso proporcionados por los perfiles de acceso asignados a sus roles.

NOTA: en Oracle CRM On Demand, se asigna un libro predeterminado a cada usuario y el libro lleva el nombre del usuario. Cuando se asigna un registro a un usuario, dicho registro se asigna al libro predeterminado del usuario. Si un registro es propiedad de un equipo, éste representa el conjunto de libros predeterminados de los usuarios miembros. Cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de usuario de ese usuario se agrega al conjunto de libros de usuario que compone el equipo. Los libros de usuario se asocian automáticamente a los registros cuando se cambia el propietario de registro o cuando se cambia la afiliación a equipos.

Los *grupos* son equipos predefinidos admitidos para ciertos tipos de registro. Cuando el propietario de un registro es miembro de un grupo, otros miembros de ese grupo se agregan automáticamente al equipo de ese registro. Los miembros del grupo tienen acceso completo al registro de forma predeterminada, y el nivel de acceso no se puede cambiar.

A cada libro de usuario de un equipo se le debe asignar un perfil de acceso que controle los derechos de acceso del usuario a los registros a los que puede acceder a través de su afiliación al equipo. Puede poner cualquier perfil de acceso a disposición de la afiliación a un equipo seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a miembros de equipos en el perfil de acceso.

Del mismo modo, a cada usuario asociado a un libro personalizado se le debe dar un perfil de acceso que controle el acceso del usuario a los registros de ese libro personalizado. Puede poner cualquier perfil de acceso disponible para asignación a la asociación de un usuario con un libro seleccionando la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros en el perfil de acceso.

Si desea más información sobre los libros de usuario y los libros personalizados, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo

Herencia de equipo es la adición automática de los miembros de un equipo de cuentas a los equipos de los registros vinculados a la cuenta. La herencia de equipo es una opción disponible para contactos y oportunidades relacionados con una cuenta principal. La herencia de equipo no se puede utilizar en ningún otro tipo de relación de equipo.

NOTA: Cuando un usuario se convierte en miembro de un equipo, el libro de este usuario se agrega al conjunto de libros de usuarios que conforma el equipo. Oracle CRM On Demand no distingue entre usuarios que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo y los usuarios que se agregan a un equipo manualmente. Es decir, los libros de usuario que se agregan a un equipo mediante la función de herencia de equipo se tratan del mismo modo que los libros de usuario que se agregan manualmente al equipo.

Acerca de la herencia de equipo para el tipo de registro de Contacto.

Para el tipo de registro de Contacto, la herencia de equipo se controla mediante la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Contacto en la página Perfil de la compañía. Si se selecciona esta casilla de verificación, los equipos de los contactos que están vinculados a una cuenta principal heredan los miembros del equipo de la cuenta principal de esta forma:

- Cuando un contacto está relacionado con una cuenta principal:
  - Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de contacto, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto del registro de usuario del equipo de cuenta.
  - De manera predeterminada, al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de contacto, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Al agregar un nuevo miembro a un equipo de cuenta, la afiliación del usuario con respecto a los equipos para los contactos relacionados con la cuenta se determina de la siguiente manera:
  - Si se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto en el registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta se convierte también en miembro del equipo de contacto de cada contacto relacionado con la cuenta. Asimismo, el perfil de acceso del usuario en el equipo de contacto de cada contacto relacionado se actualiza de forma que coincida con el perfil de acceso del usuario en el equipo de la cuenta.
  - Si no se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso del contacto del registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta no se agregará al equipo de contacto de ninguno de los contactos relacionados con la cuenta. Si el usuario ya es miembro del equipo de contacto de un contacto relacionado con la cuenta, se elimina al usuario del equipo de contacto de dicho contacto.
- Cuando se cambia el propietario de una cuenta:
  - El nuevo propietario se convierte en miembro de los equipos de contacto en todos los registros de contacto relacionados.
  - El propietario de la cuenta anterior permanece en los equipos de contacto a los que ya se agregó al anterior propietario de la cuenta.
- Cuando se quita un usuario de un equipo de cuenta, el usuario sigue siendo miembro de los equipos de contacto a los que se agregó el usuario mediante la herencia de equipo.

Acerca de la herencia de equipo para el tipo de registro de Oportunidad.

Para el tipo de registro de Oportunidad, la herencia de equipo se controla mediante la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad en la página Perfil de la compañía. Si se selecciona esta casilla de verificación, los equipos de las oportunidades que están vinculadas a una cuenta principal heredan los miembros del equipo de la cuenta principal de esta forma:

- Cuando una oportunidad está relacionada con una cuenta principal:
  - Cada miembro del equipo de cuenta (incluido el propietario de la cuenta) se convierte en miembro del equipo de la oportunidad, siempre que se especifique un perfil de acceso en el campo Acceso a las oportunidades del registro de usuario del equipo de la cuenta.
  - Al propietario de la cuenta se le concede al perfil de acceso Completo por ser miembro del equipo de la oportunidad, aunque el perfil de acceso Completo esté desactivado.
- Al agregar un nuevo miembro a un equipo de cuenta, la afiliación del usuario con respecto a los equipos para las oportunidades relacionadas con la cuenta se determina de la siguiente manera:

  - Si se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso de la oportunidad en el registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta se convierte también en miembro del equipo de oportunidad de cada oportunidad relacionada con la cuenta. Asimismo, el perfil de acceso del usuario en el equipo de oportunidad de cada oportunidad relacionada se actualiza de forma que coincida con el perfil de acceso del usuario en el equipo de la cuenta.
  - Si no se especifica un perfil de acceso en el campo Acceso de la oportunidad del registro de usuario del equipo de la cuenta, el nuevo miembro del equipo de la cuenta no se agregará al equipo de oportunidad de ninguna de las oportunidades relacionadas con la cuenta. Si el usuario ya es miembro del equipo de oportunidad de una oportunidad relacionada con la cuenta, se elimina al usuario del equipo de oportunidad de dicha oportunidad.
- Cuando se cambia el propietario de una cuenta:
  - El nuevo propietario se convierte en miembro de los equipos de oportunidad en todos los registros de oportunidad relacionados.
  - El propietario de la cuenta anterior permanece en los equipos de oportunidad a los que ya se agregó al anterior propietario de la cuenta.
- Cuando se quita un usuario de un equipo de cuenta, el usuario sigue siendo miembro de los equipos de oportunidad a los que se agregó el usuario mediante herencia de equipo.

¿Qué pasa si la herencia de equipo está desactivada?

La herencia de equipo podría conceder demasiado acceso a los miembros del equipo de la cuenta que se conviertan en miembros de los equipos en los registros de contacto y oportunidad relacionados. En este caso, puede desactivar la herencia de equipo para el tipo de registro de Contacto, o para el tipo de registro de Oportunidad, o ambos, anulando la selección de las casillas de verificación relevantes en la página Perfil de la compañía.

Si la herencia de equipo está deshabilitada para el tipo de registro de Contacto, la afiliación a los equipos de cuenta y contacto se comportará del siguiente modo:

- El campo Acceso al contacto de los registros de usuario de los equipos de la cuenta no se mostrarán.
- Los usuarios agregados como miembros nuevos de un equipo de cuentas no se agregarán a los equipos de contacto de los contactos vinculados a la cuenta.
- Si la herencia de equipo se activó anteriormente para el tipo de registro Contacto y la desactiva, los usuarios que se convirtieron en miembros de los equipos mediante la función de herencia de equipo siguen siendo miembros de esos equipos.

Si la herencia de equipo está deshabilitada para el tipo de registro de Oportunidad, la afiliación a los equipos de cuenta y oportunidad se comportará del siguiente modo:

- El campo Acceso a la Oportunidad de los registros de usuario de los equipos de la cuenta no se mostrarán.
- Los usuarios agregados como miembros nuevos de un equipo de cuenta no se agregarán a los equipos de oportunidad de las oportunidades vinculadas a la cuenta.
- Si la herencia de equipo se activó anteriormente para el tipo de registro Oportunidad y la desactiva, los usuarios que se convirtieron en miembros de los equipos mediante la función de herencia de equipo siguen siendo miembros de esos equipos.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso

En la página Lista de perfiles de acceso se pueden realizar las acciones mostradas en la tabla siguiente.

Para	Realice estos pasos
Agregar un perfil de acceso nuevo	En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, haga clic en Nuevo. Se abrirá el Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).
Agregar un perfil de acceso nuevo copiando un perfil de acceso existente	En el menú de nivel de registro, junto al nombre del perfil de acceso, seleccione Copiar. Se abrirá el Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).
Desactivar un perfil de acceso	Seleccione la casilla de verificación Desactivado correspondiente al perfil de acceso. Si se desactiva un perfil de acceso, no se podrá utilizar en ninguna asociación nueva a roles, equipos o libros. No obstante, el perfil de acceso desactivado continuará funcionando como perfil de acceso en las asociaciones a roles, equipos o libros que ya estén establecidas hasta que se asigne un perfil de acceso diferente al rol, equipo o libro.
Seleccionar un idioma para ver la lista de perfiles de acceso	En la barra de título de la página Lista de perfiles de acceso, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma en el que desee ver la lista de perfiles de acceso. Puede ver la lista en cualquiera de los idiomas admitidos para la compañía en Oracle CRM On Demand. **NOTA:** si un perfil de acceso existente no tiene traducido el nombre del perfil de acceso, el nombre del perfil de acceso no se traducirá y aparecerá entre paréntesis.

Si los controles de búsqueda alfabética están disponibles, podrá utilizar dicha búsqueda para filtrar la lista de perfiles de acceso. Para obtener más información sobre la búsqueda alfabética, consulte Filtrado de listas (en la página 149).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales

Los derechos de acceso a tipos de registro principales se pueden conceder o revocar configurando los niveles de acceso en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).

Los niveles de acceso son el nivel de permisos más bajo que se puede conceder para un tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, se especifican los derechos de acceso para todos los usuarios que hereden el perfil de acceso mediante uno o más de los componentes de control de acceso (roles, jerarquía de informes, equipos y libros). Por ejemplo, cuando un usuario profundiza en una oportunidad desde una lista de oportunidades, los derechos de acceso que permiten al usuario ver los detalles de las oportunidades y realizar operaciones están controlados por el nivel de acceso del tipo de registro principal Oportunidad especificado en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso.

La descripción incluida en esta sección de los niveles de acceso de tipos de registro principales corresponde a la funcionalidad de los niveles de acceso cuando operan individualmente. Los registros que un usuario puede ver y las operaciones que un usuario puede realizar en los registros se controlan mediante una combinación de uno o más niveles de acceso que se aplican a los registros a través de uno o más perfiles de acceso.

Los tipos de registro que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen la configuración predeterminada en los niveles de acceso. Para los tipos de registro principales, la configuración predeterminada es de sólo lectura. Para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesitan para los diferentes tipos de registro, habrá que cambiar la configuración predeterminada.

El nivel de acceso de cada tipo de registro principal se puede configurar de las siguientes formas:

- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario realizar operaciones como editar o eliminar el registro principal.
- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros principales.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario ver, editar y eliminar registros principales.

NOTA: el permiso para crear registros de un tipo de registro principal no se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de perfil de acceso El permiso para crear registros de un tipo de registro principal no se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de perfil de acceso, sino que se controla con la configuración del paso 2 del Asistente de gestión de roles. Si desea más información sobre los roles, consulte Gestión de roles (en la página 1515).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados

Se pueden conceder o revocar derechos de acceso a tipos de registro relacionados en el paso 2 del Asistente de perfil de acceso. Si desea más información sobre el uso del Asistente de perfil de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).

Los tipos de registro relacionados que se controlan mediante privilegios especiales aparecen en todos los perfiles de acceso que tienen predeterminada la opción Sin acceso en el nivel de acceso. Deberá cambiar la configuración predeterminada para dar a los usuarios el nivel de acceso que necesiten para los diferentes tipos de registro.

Por ejemplo, el tipo de registro Objeto personalizado 04 es un tipo de registro relacionado en el tipo de registro Oportunidad principal. En el perfil de acceso Completo, el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04

tiene el nivel de acceso definido de manera predeterminada en Sin acceso. En consecuencia, un usuario que esté en un equipo de la oportunidad con el perfil de acceso Completo no podrá ver los tipos de registro relacionados basados en el tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04. Si desea que el usuario vea los registros Objeto personalizado 04 de los registros de oportunidad, deberá cambiar el nivel de acceso predeterminado.

Este tema describe:

- Relaciones de registros
- Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

Relaciones de registros

Las relaciones entre un tipo de registro principal y su tipo de registro relacionado (el registro secundario) determinan las opciones de nivel de acceso que se podrán asignar al tipo de registro relacionado.

Los tipos de relaciones y las opciones de nivel de acceso disponibles son los siguientes:

- **Relación de uno a muchos.** En una relación de uno a muchos, el registro principal puede tener muchos registros secundarios del tipo de registro relacionado. Por ejemplo, el tipo de registro relacionado Recursos está disponible en la página Información relacionada de cuenta del asistente de perfil de acceso. El tipo de registro principal de Cuenta tiene una de relación de uno a muchos con el tipo de registro relacionado Recursos. Los niveles de acceso disponibles para la relación uno a muchos son los siguientes:
  - Ver
  - Sólo lectura
  - Sin acceso
- **Relación de uno a muchos principal.** En una relación de uno a muchos principal, el tipo de registro relacionado se basa en un tipo de registro principal y los derechos de acceso del tipo de registro principal determinan los derechos de acceso del tipo de registro relacionado. El registro principal de una relación de uno a muchos principal puede tener muchos registros secundarios del tipo de registro relacionado. Por ejemplo, el tipo de registro relacionado Oportunidades de la página Información relacionada de cuenta se basa en tipo de registro principal Oportunidad. El tipo de registro principal Cuenta tiene una relación de uno a muchos principal con el tipo de registro relacionado Oportunidades. Los niveles de acceso disponibles para la relación de uno a muchos principal son los siguientes:
  - Ver
  - Sólo lectura
  - Sin acceso
  - Heredar principal
- **Relación de uno a secundario.** En una relación de uno a secundario, los registros secundarios se basan en un tipo de registro que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Los archivos adjuntos, las notas y los equipos son algunos ejemplos de los tipos de registro relacionados que no tienen un tipo de registro principal correspondiente.

  NOTA: una excepción a esta regla es la relación entre los registros secundarios de contacto de una oportunidad. Aunque el tipo de registro de contacto tiene un tipo de registro principal correspondiente, la relación entre la oportunidad y los contactos es de tipo uno a secundario. Los usuarios pueden agregar contactos existentes a una oportunidad y quitar contactos de una oportunidad. Los usuarios no pueden crear nuevos contactos a partir de una oportunidad.

  Los siguientes niveles de acceso están disponibles para la relación uno a secundario:
  - Lectura/Creación
  - Lectura/Creación/Edición
  - Lectura/Edición
  - Lectura/Edición/Eliminación
  - Sólo lectura

  - Sin acceso
  - Completo
- **Relación de uno a sólo lectura.** La relación uno a sólo lectura es similar a la relación uno a secundario. Sin embargo, como el nombre sugiere, en las relaciones uno a sólo lectura, los usuarios no pueden editar ni crear registros secundarios. Seguimiento de auditoría es un ejemplo de tipo de registro relacionado que no tiene un tipo de registro principal correspondiente. Oracle CRM On Demand crea el tipo de registro Seguimiento de auditoría. Para las relaciones uno a sólo lectura, se tienen disponibles los siguientes niveles de acceso:
  - Sólo lectura
  - Sin acceso
- **Relaciones muchos a muchos.** En una relación de muchos a muchos, el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado se basan en tipos de registro principales y los registros de cada tipo de registro pueden ser principal o secundario del otro en función de cómo se vea la relación. Por ejemplo, el tipo de registro relacionado Cuentas de la página Información relacionada de objeto 01 personalizado del asistente de perfil de acceso se basa en el tipo de registro principal Cuenta. El tipo de registro principal Objeto 01 personalizado tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro relacionado Cuentas.

  NOTA: Las relaciones entre dos tipos de registro pueden ser distintas, en función del tipo de registro que actúe como principal y del tipo de registro que sea el tipo de registro relacionado. Por ejemplo, aunque el tipo de registro principal Objeto 01 personalizado tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro personalizado Cuenta, el tipo de registro principal Cuenta tiene una relación de muchos a muchos con el tipo de registro relacionado Objeto 01 personalizado.

  Las relaciones muchos a muchos ofrecen los siguientes niveles de acceso:
  - Lectura/Creación
  - Sólo lectura
  - Ver
  - Sin acceso
- **Relación de muchos a muchos principal.** Una relación de muchos a muchos principal es también una relación en la que el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado se basan en tipos de registro principales y los registros de cada tipo de registro pueden ser principal o secundario del otro en función de cómo se vea la relación. Aun así, hay disponibles algunos niveles de acceso adicionales para los casos en los que los derechos de acceso del tipo de registro principal determinan los derechos de acceso del tipo de registro relacionado. Por ejemplo, el tipo de registro relacionado Objeto 01 personalizado de la página Información relacionada de cuenta del asistente de perfil de acceso se basa en el tipo de registro principal Objeto 01 personalizado. El tipo de registro principal Cuenta tiene una relación de muchos a muchos principal con el tipo de registro relacionado Objeto 01 personalizado. Los niveles de acceso disponibles para la relación de muchos a muchos principal son los siguientes:
  - Lectura/Creación
  - Sólo lectura
  - Ver
  - Sin acceso
  - Heredar principal
  - Agregar/Heredar principal
  - Agregar/Quitar/Heredar principal

  NOTA: No se admite el nivel de acceso Lectura/Creación para los siguientes tipos de registro: Respuestas al mensaje de detalles de producto de llamada, Relaciones de ítems de plan de mensajería de detalles de producto de llamada e Ítems de plan de mensajería de detalles de producto de llamada.

Opciones de nivel de acceso para tipos de registro relacionados

A continuación se muestran todas las opciones de niveles de acceso para los tipos de registro relacionados:

- **Sin acceso.** La opción Sin acceso está disponible para todos los tipos de registro relacionados. Esta opción impide que el usuario vea los registros incluidos en una lista relacionada.
- **Sólo lectura.** El nivel de acceso Sólo lectura impide al usuario editar los registros relacionados en línea del registro principal.
- **Lectura/Creación.** El nivel de acceso Lectura/Creación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario que forman parte de relaciones muchos a muchos. Para los registros uno a secundario, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario crear un registro nuevo o profundizar en los registros existentes para ver los detalles, pero no permite al usuario editar ni eliminar registros. Para las relaciones muchos a muchos, el nivel de acceso Lectura/Creación permite al usuario asociar un registro existente como secundario a un registro principal, pero no permite al usuario quitar una asociación existente.
- **Lectura/Creación/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros uno a secundario. Permite al usuario crear un registro nuevo o profundizar en los registros existentes para ver los detalles de un registro o, si fuera necesario, editarlo. El nivel de acceso Lectura/Creación/Edición no permite al usuario eliminar registros secundarios.
- **Lectura/Edición.** El nivel de acceso Lectura/Edición está disponible para todas las relaciones, excepto los registros relacionados que son de sólo lectura en las relaciones uno a sólo lectura. El nivel de acceso Lectura/Edición permite al usuario ver y editar registros relacionados.
- **Lectura/Edición/Eliminación.** El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación está disponible para los tipos de registro relacionados que son registros secundarios en relaciones uno a secundario. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación permite al usuario profundizar en registros existentes para ver los detalles del registro y editar o eliminar el registro. El nivel de acceso Lectura/Edición/Eliminación no permite al usuario crear registros secundarios nuevos.
- **Completo.** El nivel de acceso Completo está disponible para tipos de registro relacionados que no tengan un tipo de registro principal correspondiente. Para este tipo de registros, el nivel de acceso Completo permite al usuario crear, ver, editar y eliminar registros.
- **Ver.** El nivel de acceso Ver solamente está disponible para tipos de registro relacionados de relaciones uno a muchos y muchos a muchos. Con el nivel de acceso Ver, el comportamiento de los registros relacionados es el siguiente:
  - Todos los registros secundarios que están relacionados con un registro principal se muestran en la lista de registros relacionados, independientemente de que el usuario esté autorizado para ver los registros secundarios en sí.
  - Cada registro relacionado hereda el nivel de acceso de su propio tipo de registro principal, en lugar del nivel de acceso del tipo de registro principal de la relación.

  Por ejemplo, si el nivel de acceso se establece en Ver para el tipo de registro Oportunidad relacionado en el tipo de registro principal Cuenta, el comportamiento de los registros de oportunidad relacionados será el siguiente:
  - Todas las oportunidades que están relacionadas con un registro de cuenta principal se muestran en la lista de registros relacionados, independientemente de que el usuario esté autorizado para ver los registros de oportunidad.
  - Cada registro de oportunidad hereda el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad principal, no del tipo de registro Cuenta principal. Si un usuario intenta desglosar un registro de oportunidad relacionado para ver más detalles del registro, la operación se llevará a cabo correctamente si sigue existiendo el registro de oportunidad y solo en el caso de que el usuario esté autorizado para ver los detalles del registro de oportunidad. Si el usuario no está autorizado para ver los detalles de ese registro de oportunidad, se mostrará un mensaje de error.
- **Heredar principal.** El nivel de acceso Heredar principal solamente está disponible para algunos tipos de registro relacionados uno a muchos y muchos a muchos. Con el nivel de acceso Heredar principal, el comportamiento de los registros relacionados es el siguiente:
  - En la lista de registros relacionados tan solo se muestran los registros secundarios relacionados que el usuario está autorizado a ver.

- Cada registro relacionado hereda el nivel de acceso de su propio tipo de registro principal, en lugar del nivel de acceso del tipo de registro principal de la relación.

Por ejemplo, si el nivel de acceso se establece en Heredar principal para el tipo de registro Oportunidad relacionado en el tipo de registro principal Cuenta, el comportamiento de los registros de oportunidad relacionados será el siguiente:

- En la lista de registros relacionados tan solo se muestran aquellos registros de oportunidad relacionados que el usuario está autorizado a ver.
- Cada registro de oportunidad hereda el nivel de acceso del tipo de registro Oportunidad principal, no del tipo de registro Cuenta principal. Si un usuario intenta desglosar un registro de oportunidad relacionado para ver más detalles del registro, la operación siempre se llevará a cabo correctamente si sigue existiendo el registro de oportunidad, ya que el usuario estará autorizado a ver los detalles de todos los registros de oportunidad de la lista de registros relacionados.

En el caso de las relaciones muchos a muchos, seleccionar el nivel de acceso Heredar principal significa que el usuario no puede agregar ni quitar una relación entre dos registros existentes. Sin embargo, el nivel de acceso Heredar principal también está disponible en combinación con el derecho de acceso Agregar o en combinación con los derechos de acceso Agregar y Quitar.

NOTA: si el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) se encuentra en alguno de los perfiles utilizados para un tipo de registro relacionado, la opción Heredar principal tendrá prioridad sobre las demás. Por ejemplo, si se encuentran los dos niveles de acceso Heredar prioridad y Ver, el nivel de acceso Heredar principal anulará el nivel de acceso Ver. Si se encuentra los niveles de acceso Heredar principal, Sólo lectura y Ver, el derecho de acceso Heredar principal anula los niveles de acceso Ver y Sólo lectura.

- **Agregar/Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal. El nivel de acceso Agregar/Heredar principal no permite a los usuarios quitar un registro relacionado existente.
- **Agregar/Quitar/Heredar principal.** El nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal está disponible para los registros relacionados que comparten una relación muchos a muchos con el principal. El elemento Heredar principal del nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal funciona igual que el nivel de acceso Heredar principal. Sin embargo, el nivel de acceso Agregar/Quitar/Heredar principal también permite al usuario asociar un registro relacionado existente al registro principal, o quitar (disociar) la relación entre los registros. Si un usuario quita o disocia un registro relacionado, el registro no se elimina, sino que permanece en la base de datos. Si se agrega correctamente un registro relacionado, ese registro hereda el nivel de acceso del registro principal.

Por norma general, para los tipos de registros relacionados mostrados en la tabla siguiente, el nivel de acceso Heredar principal se admite en todos los casos en los que el tipo de registro está disponible como un tipo de registro relacionado. Sin embargo, se aplican las siguientes excepciones:

- Para el tipo de registro principal Unidad familiar, el tipo de registro relacionado Oportunidades potenciales no admite el nivel de acceso Heredar principal.
- Para el tipo de registro principal Socio, el tipo de registro relacionado Oportunidad no admite el nivel de acceso Heredar principal.

Si el nivel de acceso está definido actualmente como Ver para cualquiera de las relaciones indicadas en la siguiente tabla, se recomienda que cambie el nivel de acceso de Ver a Heredar principal.

NOTA: el nivel de acceso que establezca para el tipo de registro relacionado de actividad finalizada se aplica a los registros que se muestran en la sección de información relacionada Actividades finalizadas en una página de detalles de registro principal. El nivel de acceso que establezca para los tipos de registro relacionados

Actividades o Actividades abiertas se aplica a los registros que se muestran en las secciones de información relacionada Actividades, Tareas abiertas, Citas abiertas y Actividades abiertas en una página de detalles de registro principal.

Tipo de registro relacionado
Solicitudes de acreditación
Actividades
Visita del asistente
Planes de negocio
Respuestas al mensaje de detalles de producto de visita
Relaciones de ítems de plan de mensajería de detalles de producto de visita
Ítems de plan de mensajería de detalles de producto de visita
Visitas
Solicitudes de certificación
Actividades finalizadas
Inscripciones en cursos
Objeto personalizado 01 y superiores
Inscripciones en examen
Cuenta financiera: Titular de la cuenta
Cuenta financiera: Sucursal
Cuenta financiera: Tuvo lugar fuera de la institución
Cuentas financieras
Oportunidades potenciales
Respuestas al mensaje
Relaciones de ítems del plan de mensajería

Tipo de registro relacionado
Ítems del plan de mensajería
Objetivos
Actividades abiertas
Oportunidades
Cuentas del plan
Contactos del plan
Oportunidades del plan
Solicitudes de servicio
Suboportunidades
Ítems de transacción

En la siguiente tabla se muestran las relaciones en las que los niveles de acceso Heredar principal, Agregar/Heredar principal y Agregar/Quitar/Heredar principal están todos disponibles. Las relaciones en esta tabla son relaciones de muchos a muchos.

NOTA: si actualmente utiliza el nivel de acceso Lectura/Creación para cualquiera de las relaciones de muchos a muchos que admiten el nivel de acceso Heredar principal y sus combinaciones, se recomienda que cambie el nivel de acceso Lectura/Creación a una de las combinaciones de Heredar principal en los tipos de registro relacionados.

Tipo de registro principal	Tipo de registro relacionado
Cuenta	Objetos personalizados del 01 al 03
Actividad	Objetos personalizados del 01 al 03
Campaña	Objetos personalizados del 01 al 03
Campaña	Oportunidades
Contacto	Visitas
Contacto	Actividades finalizadas
Contacto	Objetos personalizados del 01 al 03

Tipo de registro principal	Tipo de registro relacionado
Contacto	Actividades abiertas
Contacto	Oportunidades
Objetos personalizados del 01 al 03	Actividades finalizadas
Objetos personalizados del 01 al 03	Objetos personalizados del 01 al 03
Objetos personalizados del 01 al 03	Actividades abiertas
Objetos personalizados del 01 al 03	Oportunidades potenciales
Objetos personalizados del 01 al 03	Oportunidades
Objetos personalizados del 01 al 03	Solicitudes de servicio
Concesionario	Objetos personalizados del 01 al 03
Concesionario	Solicitudes de servicio
Fondo	Objetos personalizados del 01 al 03
Unidad familiar	Objetos personalizados del 01 al 03
Oportunidad potencial	Objetos personalizados del 01 al 03
Evento	Objetos personalizados del 01 al 03
Oportunidad	Objetos personalizados del 01 al 03
Socio	Objetos personalizados del 01 al 03
Cartera	Objetos personalizados del 01 al 03

Tipo de registro principal	Tipo de registro relacionado
Solicitud de servicio	Objetos personalizados del 01 al 03
Solución	Objetos personalizados del 01 al 03
Solución	Solicitudes de servicio
Vehículo	Objetos personalizados del 01 al 03

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Proceso de configuración de perfiles de acceso

Este tema describe cómo configurar perfiles de acceso.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los perfiles de acceso. Si su rol de usuario incluye el privilegio Acceso a seguimiento de auditoría maestro y Auditoría de configuración de administración, podrá ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en los perfiles de acceso. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 1282).

Antes de comenzar. Para ver, crear o revisar el acceso a perfiles en su compañía, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para configurar un perfil de acceso, realice las siguientes tareas:

1. Adición de perfiles de acceso (en la página 1546).
2. Especificación de niveles de acceso para tipos de registro principales (consulte Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales en la página 1548).
3. Especificación de niveles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados en la página 1549).

Para ver los enlaces a los temas que proporcionan información adicional sobre los perfiles de acceso, consulte Temas relacionados con perfiles de acceso (en la página 1549).

Adición de perfiles de acceso

Puede agregar un perfil de acceso de la forma siguiente:

- Creación de un nuevo perfil
- Copia de un perfil existente y edición de sus niveles de acceso

El procedimiento siguiente explica cómo agregar un perfil de acceso para libros.

Para agregar un perfil de acceso

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.
4. En la Lista de perfiles de acceso, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo perfil basado en uno existente, haga clic en Copiar en el perfil que desea copiar.
   - Para crear un nuevo perfil que no esté basado en un perfil existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.

   Se abrirá el Asistente de perfil de acceso para orientarle por el proceso.
5. En el paso 1 del Asistente de perfil de acceso, proporcione un nombre y descripción y defina los campos restantes según sea necesario. Los campos restantes se describen en la siguiente tabla.

Campo	Descripción
Marcar para traducción	La casilla de verificación Marcar para traducción sólo es eficaz en las siguientes circunstancias: ■ Cuando se cambia el nombre de un perfil de acceso existente ■ El nombre de perfil de acceso existente ya se ha traducido en uno o más idiomas adicionales En estas circunstancias, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si el nombre de perfil de acceso traducido se tiene que reemplazar por el nuevo nombre o permanece tal cual. En función de la configuración de la casilla de verificación Marcar para traducción, el nombre de perfil de acceso se muestra como sigue: ■ Si selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, se mostrará el nuevo nombre en el idioma en el que se haya introducido, independientemente del idioma utilizado para la visualización de la lista de perfiles de acceso. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, éste se muestra en la fuente predeterminada. Sin embargo, cuando la vista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro idioma, el nombre se muestra en fuente azul entre paréntesis. ■ Si no selecciona la casilla de verificación Marcar para traducción, el nuevo nombre aparece cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre. Sin embargo, cuando una lista de perfiles de acceso se visualiza en cualquier otro idioma, aún aparece el nombre de perfil de acceso traducido original. La casilla de verificación Marcar para traducción no tiene ningún efecto cuando se agrega un nuevo perfil de acceso. Cuando se agrega un nuevo perfil de acceso, el nuevo nombre aparece automáticamente en la lista de perfiles de acceso en todos los idiomas. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualiza en el idioma en el que se introdujo el nuevo nombre, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en la fuente predeterminada. Cuando la lista de perfiles de acceso se visualice en cualquier otro

Campo	Descripción
	idioma, el nombre del nuevo perfil de acceso se muestra en fuente azul entre paréntesis.
Se puede conceder a miembros de equipos	Para volver disponible el perfil de acceso para asignarlo a miembros de equipo, seleccione esta casilla de verificación.
Se puede conceder a usuarios de libros	Para que este perfil de acceso esté disponible para asignarlo a usuarios de libros, seleccione esta casilla de verificación. Para obtener más información, consulte Creación de perfiles de acceso para libros (consulte Crear perfiles de acceso para libros en la página 1585).
Desactivado	Si selecciona esta casilla de verificación, el perfil de acceso se desactiva. Un perfil de acceso desactivado no se puede utilizar en ninguna nueva asociación con roles, equipos o libros. No obstante, el perfil de acceso desactivado continuará funcionando como perfil de acceso en las asociaciones a roles, equipos o libros que ya estén establecidas hasta que se asigne un perfil de acceso diferente al rol, equipo o libro.

NOTA: de manera predeterminada, las casillas de verificación Se puede conceder a miembros de equipos y Se puede conceder a usuarios de libros se seleccionan en los perfiles de acceso predefinidos Editar, Completo y Sólo lectura. Por lo tanto, cuando un usuario agrega otro usuario a un equipo o a un libro, la lista de opciones de perfiles de acceso que aparece en el cuadro de diálogo Agregar usuarios o Editar usuarios incluye estos perfiles de acceso predefinidos. Si desea evitar que los usuarios asignen cualquiera de estos tres perfiles de acceso a un usuario en un libro o en un libro de usuario de un equipo, desactive la casilla de verificación pertinente para dicho perfil de acceso.

Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro principales, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro principales

1. En el paso 2 del Asistente de perfil de acceso, seleccione el nivel de acceso de cada tipo de registro principal. Puede elegir entre:
   - Sólo lectura
   - Lectura/Edición
   - Lectura/Edición/Eliminación

   Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros principales, consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros principales (consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales en la página 1538).
2. Si desea especificar niveles de acceso para los tipos de registro relacionados de un tipo de registro principal, haga clic en el enlace Información relacionada del tipo de registro principal. En caso contrario, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

   La mayor parte de los tipos de registro tienen un enlace Información relacionada. La información relacionada aparece como registros vinculados en las páginas de detalle de registro. Para obtener más información acerca de cómo especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados, consulte Especificación de

niveles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados en la página 1549).

Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados, realice los pasos del procedimiento siguiente.

Para especificar niveles de acceso para tipos de registro relacionados

1. En el paso 2 del Asistente de perfil de acceso, haga clic en el enlace Información relacionada del tipo de registro principal en el que desee especificar el nivel de acceso para uno o varios tipos de registro relacionados.
2. Seleccione el nivel de acceso apropiado para cada tipo de registro de información relacionada.

   La lista de opciones de las opciones de nivel de acceso que aparecen en el campo de nivel de acceso para cada tipo de registro relacionado depende de la relación del tipo de registro relacionado con su tipo de registro principal. En función del nivel de acceso que defina en este campo y en el Asistente de gestión de roles, puede conceder o revocar los derechos de usuario para crear, actualizar o ver registros de dicho tipo de registro.

   Para obtener más información sobre los niveles de acceso para tipos de registros relacionados, consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registros relacionados (consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados en la página 1538).

   NOTA: para crear una nueva oportunidad, el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado Ingresos en el tipo de registro Oportunidad debe definirse en Completo.

   Para obtener más información sobre la configuración necesaria de perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales, consulteConfiguraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales (consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales en la página 282). Para obtener más información sobre la configuración de perfil de acceso necesaria para convertir registros del negocio, consulte Configuraciones de perfil de acceso y de rol para la conversión de oportunidades potenciales (consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio en la página 496).
3. Cuando termine de definir los niveles de acceso de los tipos de registro relacionados para un tipo de registro principal, haga clic en Anterior para volver a la página principal del paso 2 del asistente.
4. Repita los pasos 1 a 3 de este procedimiento para cada tipo de registro principal en el que desee especificar el nivel de acceso para uno o varios tipos de registro relacionados.
5. Cuando termine de definir los niveles de acceso de todos los tipos de registro principales y sus tipos de registro relacionados, haga clic en Finalizar para guardar la configuración.

Temas relacionados con perfiles de acceso

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Acerca de los perfiles de acceso en roles (en la página 1532)
- Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros (en la página 1534)
- Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo (en la página 1534)
- Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso (en la página 1537)
- Cómo se determinan los derechos de acceso (en la página 1599)

Gestión de la personalización

Los usuarios pueden personalizar algunas áreas de Oracle CRM On Demand, como los diseños de página de detalles del registro, los diseños de página inicial y los diseños de barra de acción. Sin embargo, si desea que los usuarios de un determinado rol dejen de utilizar diseños personalizados y utilicen de nuevo los diseños predeterminados para su rol, puede eliminar los diseños personalizados para dichos usuarios. Por ejemplo, puede eliminar todos los diseños de página inicial personalizados para los usuarios con el rol Representante de ventas, o eliminar todos los diseños de barra de acción personalizados para los usuarios con el rol Gerente de ventas.

Para obtener más información sobre la gestión de la personalización en Oracle CRM On Demand, consulte los siguientes temas:

- Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550)
- Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados (en la página 1550)
- Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados (en la página 1551)

Restablecimiento de diseños de página personalizados

Puede quitar todos los diseños de página personalizados para los usuarios con un rol específico en Oracle CRM On Demand y restaurar el diseño de página predeterminado para ese rol. Al restablecer el diseño al diseño predeterminado para un tipo de registro de un rol, ocurre lo siguiente:

- Todos los diseños de información relacionada personalizados se restablecen en el diseño predeterminado.
- Todos los diseños de campo personalizados se restablecen al diseño predeterminado.
- La configuración personalizada para los indicadores de registro que se muestran en las secciones de información relacionada se restauran con la configuración usada para el tipo de registro a nivel de rol.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para restablecer diseños de página personalizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, en la sección Gestión de la personalización, haga clic en el enlace Restablecer diseños de página para abrir la página Restablecimiento de diseño de página.
4. En el paso 1, Seleccionar rol, seleccione el rol para el que desea restablecer el diseño de página y haga clic en Siguiente.
5. En el paso 2, Seleccionar diseño, seleccione los diseños de tipo de registro que desea restablecer moviendo los tipos de registro de la sección Disponible a la sección Seleccionado mediante las flechas izquierda y derecha; a continuación, haga clic en Siguiente.
6. En el paso 3, Confirmar, verifique la selección y haga clic en Finalizar para guardar sus cambios.

NOTA: después de restablecer un diseño de página para un rol de usuario, los usuarios que tienen el rol deben cerrar sesión en Oracle CRM On Demand y volver a iniciarla para ver el cambio del diseño.

Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados

Puede eliminar todos los diseños de barra de acción personalizados para los usuarios con un rol específico en Oracle CRM On Demand y restaurar el diseño de barra de acción predeterminado para ese rol.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para restablecer diseños de barra de acción personalizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Restablecer diseños de barra de acción.
4. En la página Restablecimiento de diseño de barra de acción, seleccione para qué rol desea restablecer el diseño de barra de acción y haga clic en Siguiente.
5. En la página de resumen, haga clic en Finalizar.
6. En la página de resumen, haga clic en Finalizar.

Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados

Puede eliminar todos los diseños de página inicial personalizados para los usuarios con un rol específico en Oracle CRM On Demand y restaurar el diseño de página inicial predeterminado para ese rol.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para restablecer diseños de página inicial personalizados

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la página Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Restablecer diseños de página inicial.
4. En la página Restablecimiento de diseño de página inicial, seleccione para qué rol desea restablecer el diseño de página inicial y haga clic en Siguiente.
5. En la página Seleccionar diseño, seleccione los diseños de página inicial que desea restablecer moviendo los tipos de diseño de página inicial de la sección Disponible a la sección Visible mediante las flechas izquierda y derecha; a continuación, haga clic en Siguiente.

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 (en la página 887) and About Limitations in Analytics (en la página 897).

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 (consulte Acerca del diseño de estructuras de libros en la página 1555)
- About Web Services Support for Books (consulte Acerca del soporte de servicios Web para libros en la página 1559)
- About Record Ownership Modes (consulte Acerca de los modos de propiedad de registros en la página 1559)
- Record Ownership Modes and Automatically Generated Tasks (consulte Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente en la página 1564)
- About Importing Books and Book Assignments (consulte Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros en la página 1569)
- About Time-Based Book Assignments (consulte Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo en la página 1570)
- Scenario for Using Books to Manage Sales Territories (consulte Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1572)
- Example of Using Books to Manage Sales Territories (consulte Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1573)
- Process of Setting Up Books (consulte Proceso para configurar libros en la página 1574)
- Verifying Book Setup for the Administrator Role (consulte Verificar la configuración de libros para el rol de administrador en la página 1575)
- Creating Book Types and Book User Roles (consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro en la página 1579)
- Configuring Record Ownership Modes (consulte Configuración de modos de propiedad de registros en la página 1579)
- Creating Books and Book Hierarchies (consulte Creación de libros y jerarquías de libros en la página 1580)
- Associating Users with Books (consulte Asociar usuarios a libros en la página 1582)

- Creating Access Profiles for Books (consulte Crear perfiles de acceso para libros en la página 1585)
- Enabling Books for Your Company (consulte Activar libros para la compañía en la página 1585)
- Enabling Books for Users and User Roles (consulte Activar libros para usuarios y roles de usuario en la página 1586)
- Adding Books to Record Detail Page Layouts (consulte Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro en la página 1588)
- Assigning Records to Books (consulte Asignación de registros a libros en la página 1589)
- Book Hierarchy Page (consulte Página Jerarquía de libro en la página 1591)
- Book Fields (consulte Campos de libro en la página 1592)
- Information about Troubleshooting Books (consulte Información sobre la resolución de problemas de libros en la página 1593)

Acerca del diseño de estructuras de libros

Para configurar una estructura de libros eficaz, debe planificar las jerarquías de libros cuidadosamente. Considere las siguientes directrices al diseñar y restringir las jerarquías de libros para su compañía:

- No cree libros personalizados que dupliquen libros de usuarios.
- Determine la organización y las políticas de acceso de los datos empresariales.
- Determine si la estructura corporativa es relevante para la gestión de datos.
- Determine las afiliaciones de datos en la compañía.
- Diseñe los libros en función de sus necesidades y considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia.
- Diseñe los libros de modo que la funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se utilice lo menos posible.
- Mantenga el número de niveles en las jerarquías de libros al mínimo.
- En la medida de lo posible, reduzca la cantidad de listas cruzadas en la estructura de libros. Las *listas cruzadas* consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros.
- Utilice reglas de flujo de trabajo para automatizar la gestión de libros. Además, al diseñar los nombres de libros, tenga en cuenta la función que le permite usar una sola acción de flujo de trabajo para asignar un libro diferente a registros diferentes, mediante el uso de una expresión que se convierta en un nombre de libro.

Libros de usuarios

El inconveniente de crear libros personalizados que dupliquen libros de usuarios es que los datos de los libros personalizados y de los libros de usuarios predeterminados se deben sincronizar. Esta tarea adicional aumenta el tiempo de procesamiento del servidor y afecta a la velocidad de recuperación de los registros.

NOTA: Un motivo por el que una compañía podría considerar la duplicación de libros de usuarios es permitir el acceso temporal de un usuario a los datos de otro usuario. Una forma mejor de satisfacer esta necesidad es agregar el usuario que desea acceder a los datos como delegado del usuario que posee los datos.

Necesidades de acceso a datos

La estructura de libros no tiene que reflejar la jerarquía corporativa de la compañía. En lugar de ello, se recomienda que la estructura de libros refleje rigurosamente cómo organiza los datos la compañía. Algunas partes del negocio se pueden organizar por geografía, mientras que otras partes se pueden organizar por línea de productos o sector. Preste especial atención a los casos en los que:

- Dos (o más) departamentos no deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento
- Dos (o más) departamentos deban tener acceso a los datos pertenecientes a otro departamento

Relevancia de la estructura corporativa

En muchas compañías, una organización principal tiene acceso completo a todos los datos de organizaciones secundarias. Los miembros de dicha organización principal tienen normalmente acceso global a los datos de todas las organizaciones secundarias.

Si la organización se estructura de esta manera, se recomienda que no configure libros que reflejen la estructura de la organización a nivel de la organización principal. Sin embargo, considere lo siguiente:

- Configuración de libros que reflejen la estructura de la organización a otros niveles (como a nivel de la organización secundaria)
- Configuración de otras jerarquías de libros a nivel de la organización principal. Por ejemplo, a nivel de dicha organización, puede crear un libro o una jerarquía de libros que permita que los usuarios a nivel de la organización principal vean las oportunidades que tienen un potencial de ingresos significativo, a través de todas las organizaciones secundarias.

Afiliaciones de datos

Examine los procedimientos que sigue la compañía cuando se transfiere un usuario de un departamento a otro. Por ejemplo:

- Si los datos que el usuario gestiona siempre se mueven al nuevo departamento con el usuario de modo que existe una afiliación de datos continua, es mejor gestionar los datos a través de la propiedad y los equipos de los registros. Normalmente, las citas y las tareas se mueven con el usuario en todos los niveles. En algunos entornos de ventas, todos los datos de cliente se mueven con el usuario. Esta afiliación de datos está comprobada para los negocios pequeños y medios y para los negocios centrados en un bajo volumen de ventas de alto valor.
- Si los datos permanecen generalmente en una organización fija, como una organización geográfica, de modo que existe una propiedad organizativa de los datos, es mejor gestionar los datos a través de libros que reflejan la estructura de la organización.
- Si tanto la afiliación continua como la propiedad organizativa siguen existiendo durante algún tiempo después de que el usuario se mueva a otro departamento, las dos jerarquías pueden coexistir.

Necesidades y tareas del usuario

Al diseñar la estructura de libros, considere las tareas en las que los usuarios utilizan libros con más frecuencia, incluidos el trabajo con listas, la búsqueda de registros, y la creación y el uso de informes.

Cómo trabajar con listas

Para ayudar a identificar las listas que necesitan los usuarios, determine los tipos de listas que se utilizan con más frecuencia y las listas ideales para los usuarios. Solicite la colaboración de los usuarios de la compañía para que le ayuden a hacer esto. Si ningún libro de la estructura de libros contiene todos los registros necesarios para una lista ideal, probablemente falta una jerarquía en la estructura de libros. Por ejemplo, puede configurar una jerarquía geográfica y una jerarquía orientada a los productos.

Si los usuarios dedican mucho tiempo a trabajar en un subconjunto específico de un libro, cree un libro secundario para el subconjunto. Asigne un nombre al libro secundario de manera que permita que los usuarios lo reconozcan. El libro secundario también se puede configurar como el predeterminado para el selector de libros, de modo que los usuarios no tengan que seleccionar el libro adecuado cada vez. Para obtener más información sobre la configuración del valor predeterminado para el selector de libros, consulte Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 1586).

Búsqueda de registros

Para determinar las necesidades de búsqueda de los usuarios de la compañía, pregunte a los usuarios acerca de las situaciones en las que buscan registros concretos. La estructura de libros y los tamaños de éstos deben reflejar las búsquedas y los criterios de búsqueda que los usuarios realizan y utilizan con más frecuencia.

NOTA: Si ya tiene definida una estructura de libros y la está restringiendo más, pregunte a los usuarios si pueden identificar normalmente que un registro concreto es parte de un determinado libro de la jerarquía. Si los usuarios dicen sistemáticamente que solamente pueden estar seguros acerca de un libro de nivel superior, pregúnteles si

otra subdivisión de la estructura de libros les permitiría limitar más su búsqueda. Los usuarios deben buscar libros de nivel superior solamente como una excepción a sus búsquedas normales.

Los campos utilizados en una búsqueda también afectan a la velocidad de la búsqueda:

- El uso de campos indexados para buscar registros en libros da lugar a un rendimiento óptimo. (Los campos indexados se muestran en texto verde en las secciones de búsqueda).
- Cuando se utilizan campos no indexados (en lugar de campos indexados) para buscar registros en libros, las búsquedas son más lentas y el rendimiento se ve afectado por el volumen de registros que se buscan. (Los campos de búsqueda que no están indexados se muestran en texto negro en las secciones de búsqueda).

Por ejemplo, si determina que los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos indexados, el número de registros para el libro de nivel inferior (llamado libro de nodo de hoja) puede ser de hasta 100.000 para cada tipo de registro. Sin embargo, si los usuarios buscan normalmente registros de contacto basándose en campos no indexados, puede restringir el tamaño de los libros de nodo de hoja a un número entre 20.000 y 30.000 registros para cada tipo de registro.

La configuración de los datos varía de una compañía a otra. Como consecuencia, no hay un número recomendado de registros para los libros. Debe gestionar el tamaño de los libros continuamente. Los libros permiten realizar búsquedas más rápidas mediante la reducción del número de registros que se buscan.

Crear y utilizar informes

Todos los usuarios excepto los administradores están sujetos a las reglas de visibilidad de datos de los informes. Cuando se especifica un libro de usuario o un libro personalizado en el selector de libros para la elaboración de informes, los datos considerados para los informes son los siguientes:

- Todo el contenido de análisis históricos (incluidos los análisis históricos a los que se accede desde la ficha Análisis, y los informes incrustados en páginas iniciales de registros) se limita al libro e incluye todos los subniveles del libro seleccionado. Los registros que posee el usuario o donde el usuario es un miembro de un equipo, no se incluyen a menos que dichos registros estén también en el libro seleccionado o en uno de sus libros secundarios.
- Los informes en tiempo real se restringen a los datos asociados directamente con el libro (libro personalizado o libro de usuario) seleccionado en el selector de libros. Si el libro seleccionado tiene libros secundarios o subordinados se ignora en los informes en tiempo real.

NOTA: Aunque normalmente no necesitará cambiar la estructura de libros después de configurarla, es posible hacerlo. No se necesita ningún tiempo de desconexión para realizar dichos cambios y los cambios se aplicarán inmediatamente. Sin embargo, los cambios no se reflejarán inmediatamente en los datos de informes en tiempo real.

Para obtener más información sobre la visibilidad de los registros en informes, consulte Acerca de la visibilidad de los registros en análisis (consulte About Visibility to Records in Analytics en la página 887).

Visibilidad del gestor

Al diseñar las jerarquías de libros, base los diseños en los siguientes principios:

- La funcionalidad proporcionada por la casilla de verificación Visibilidad del gerente activada en el perfil de la compañía se debe utilizar lo menos posible.
- La opción Incluir subelementos se utiliza raramente o no se utiliza nunca en búsquedas de grandes volúmenes de datos. (El número de registros que constituye un volumen grande de datos difiere de una compañía a otra y en función los patrones de búsqueda).

  Hay casos en los que es necesario utilizar la opción Incluir subelementos. Por ejemplo, los gerentes necesitan ejecutar listas en los libros de usuarios que incluyan sus subordinados, ya que éstos no pueden compartir datos unos con otros. Si los volúmenes son grandes, el tiempo de búsqueda aumenta. Sin embargo, para conseguir un rendimiento óptimo, seleccione la opción Incluir subelementos solamente cuando sea necesario.

Niveles de jerarquía

Las jerarquías de libros que tienen una gran cantidad de niveles, con registros en todos los niveles, se comportan de una manera similar a la funcionalidad de equipo en la que se activa la visibilidad del gerente. Dichas jerarquías funcionan bien con pequeños conjuntos de datos. Sin embargo, cuando crecen los volúmenes de datos, los libros con pocos niveles en la jerarquía (o sin niveles de jerarquía) funcionan mucho mejor que la funcionalidad de equipo.

Si un nivel de la jerarquía de libros no proporciona ningún valor adicional a la seguridad de los datos o la organización de los datos, combine el libro redundante y sus libros secundarios. Pregunte a los usuarios de los libros si normalmente pueden identificar si un registro está en un libro secundario o en otro del mismo libro principal; si no pueden, esto indica que la mejor opción es contraer los dos libros secundarios en el libro principal.

Un método simple para reducir el número de niveles en una jerarquía de libros es agregar a los libros secundarios el prefijo del nombre del libro principal. Por ejemplo, si tiene un libro secundario llamado Norte con un libro principal llamado Norteamérica, elimine el principal y cambie el nombre del libro secundario a NA - Norte.

Listas cruzadas

Las listas cruzadas consisten en la práctica de duplicar registros a través de varios libros. Las listas cruzadas tienen una sobrecarga administrativa para los usuarios ya que se requiere la sincronización, lo que da lugar a muchas operaciones de lectura/escritura que afectan al rendimiento del servidor. Mantenga al mínimo el número de listas cruzadas.

Gestión de libros automatizada

Generalmente, los criterios de asignación de libros se asignan a uno o más campos de un tipo de registro. Puede crear reglas de flujo de trabajo para reorganizar automáticamente la asignación de libros cuando se cambia uno de estos campos.

Por ejemplo, si tiene una jerarquía de libros llamada *Territorio*, puede crear una regla de flujo de trabajo para supervisar un campo en un tipo de registro (por ejemplo, el campo Territorio en cuentas) y, a continuación, puede crear una acción Asignar un libro en la regla para actualizar el libro Territorio en el registro con un nuevo libro cuando cambie el valor del campo Territorio en la cuenta.

Cuando vaya a diseñar los nombres de libros, sopese si quiere usar las acciones de flujo de trabajo Asignar un libro de forma que una sola acción de flujo de trabajo pueda asignar un libro diferente a registros diferentes, en función de una expresión que resuelva el nombre del libro.

Imagine, por ejemplo, que tiene cuentas en Norteamérica y en EMEA. Es posible que quiera configurar dos libros distintos para las diferentes ubicaciones y asignar cada uno de ellos a una cuenta según su ubicación. Para ajustar esta configuración puede crear dos libros: uno denominado Norteamérica y otro denominado EMEA. A continuación puede crear un campo de lista de selección personalizado denominado Ubicación de ventas con los valores Norteamérica y EMEA y agregarlo al diseño de la página para el tipo de registro de cuenta de los roles correspondientes. A continuación, puede crear una acción de flujo de trabajo Asignar un libro, que hace lo siguiente cuando se actualiza un registro de cuenta:

- Evalúa una expresión para determinar el valor que se ha seleccionado en el campo Ubicación de ventas en el registro de la cuenta.
- Asocia el registro de la cuenta al libro cuyo nombre coincida con el valor devuelto por la expresión.

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)

Acerca del soporte de servicios Web para libros

Los libros se pueden gestionar a través de servicios Web. Cuando se habilitan los libros para la compañía, el lenguaje de descripción de servicios Web (WSDL) de libros está disponible para su descarga. Para obtener más información sobre los servicios Web, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de servicios Web de Oracle On Demand).

Acerca de los modos de propiedad de registros

En función de las necesidades empresariales de la compañía, es posible que no desee asignar propietarios a registros de un tipo de registro determinado. En su lugar, es posible que prefiera organizar los registros de forma que no sea necesario reasignar la propiedad de estos cuando los empleados cambien de responsabilidades o cuando se reajusten los equipos de ventas como consecuencia de un cambio en los modelos de negocio. A partir de la versión 20, Oracle CRM On Demand permite satisfacer estas necesidades empresariales asociando un libro personalizado principal a un registro, en lugar de asignar un propietario al registro. Cualquier usuario que sea miembro del libro personalizado principal de un registro podrá acceder a ese registro y trabajar con él, siempre que la configuración de rol de usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios. Es posible que su compañía también desee configurar algunos tipos de registro para que no sea necesario que estos tengan asignado un propietario o un libro personalizado principal asociado.

Oracle CRM On Demand permite configurar los siguientes modos de propiedad de registros para la mayoría de tipos de registro que utilizan libros:

- **Modo usuario.** El modo usuario es similar a la propiedad de registros de la versión 19, y anteriores, de Oracle CRM On Demand. Cuando se configura un tipo de registro en el modo usuario, cada registro de ese tipo debe tener un propietario asignado. Si el campo Libro está disponible en la página de detalles del registro, el campo Libro mostrará el libro de usuario asociado al propietario.

  NOTA: los registros de solicitud de servicios pueden existir sin un propietario de forma predeterminada y algunos tipos de registros, como Usuarios y Productos, no tienen propietarios en los registros. Esta funcionalidad no se ha modificado con respecto a versiones anteriores de Oracle CRM On Demand.

- **Modo libro.** Si un tipo de registro se configura en modo libro, los registros de este tipo no podrán tener asignado un propietario. En su lugar, será necesario un libro personalizado principal para cada registro. Cualquier usuario que sea miembro del libro personalizado principal de un registro podrá acceder a ese registro y trabajar con él, siempre que la configuración de rol de usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios. Solo puede utilizar el modo libro con los tipos de registro compatibles con los libros.
- **Modo mixto.** Al modo mixto también se hace referencia como *modo usuario o modo libro*. Si un tipo de registro está configurado en este modo, podrá configurar un tipo de registro de cualquiera de las formas siguientes:
  - El registro puede existir con un propietario asignado o con un libro personalizado principal asociado. Los usuarios pueden acceder a este registro mediante la afiliación a un equipo o la afiliación a un libro asociado al registro. Los usuarios para los que se haya seleccionado la casilla de verificación Puede leer todos los registros en el paso 2 del Asistente de gestión de roles para su rol de usuario, también pueden acceder al registro.
  - El registro puede tener un propietario asignado.
  - El registro puede tener un libro personalizado principal asignado.

  NOTA: el registro no puede tener asignado un propietario y un libro personalizado principal.

  Solo puede utilizar el modo mixto con los tipos de registro compatibles con los libros.

NOTA: debe utilizar el modo de usuario del propietario del registro para el tipo de registro Transacción de muestra, porque todas las transacciones de muestra deben estar relacionadas con un período de inventario para un usuario específico. No configure el modo de libro ni el modo mixto para el tipo de registro Transacción de muestra.

Independientemente del modo de propiedad que se configure para un tipo de registro, los usuarios pueden asignar libros adicionales a un registro, así como enlazar usuarios adicionales a un registro siempre que el tipo de registro sea compatible con los equipos. Un usuario que sea miembro de cualquier libro que esté asignado a un registro puede acceder al registro y trabajar con éste, siempre que la configuración de rol del usuario y perfil de acceso otorgue al usuario los derechos de acceso necesarios.

Informes

Para los tipos de registro Cuenta y Contacto, puede crear informes en tiempo real e históricos basados en la relación entre los registros y el libro principal de los registros. Para obtener más información sobre los informes y los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de la visibilidad de los registros en analíticas (consulte About Visibility to Records in Analytics en la página 887).

Los modos de propiedad de registros no afectan a las reglas de visibilidad de datos que se aplican al seleccionar un libro en el selector de libros de Analytics. Para obtener más información sobre las reglas de visibilidad de datos para libros en los informes, consulte Acerca del diseño de estructuras de libros (en la página 1555).

Tipos de registros compatibles con los modos de propiedad de registros

Los modos de propiedad de registros son compatibles con los tipos de registros que pueden utilizarse con libros personalizados, con las siguientes excepciones:

- Asignación
- Fondo
- Informe de auditoría de inventario
- Período de inventario
- Plan de mensajería
- Visita inteligente
- Solución

Puede configurar todos los demás tipos de registros que sean compatibles con los libros personalizados en el modo usuario, el modo libro o el modo mixto. Puede utilizar una combinación de modos de propiedad para los distintos tipos de registros compatibles con los libros. Por ejemplo, puede configurar el tipo de registro Contacto en el modo libro y configurar el tipo de registro Cuenta en el modo usuario. Puede cambiar el modo de propiedad de registro de un tipo de registro cuando lo desee. El modo de propiedad de un tipo de registro se configura estableciendo los campos Propietario y Libro del tipo de registro como obligatorio o no necesario, tal como se muestra en la tabla siguiente.

NOTA: los diseños de página del tipo de registro deben configurarse correctamente conforme al modo de propiedad del registro. Para obtener más información, consulte Acerca de la configuración de campos y los diseños de página para los modos de propiedad de registros (consulte Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros en la página 1315).

Modo de propiedad de registros	Campo Propietario configurado en Obligatorio	Campo Libro configurado en Obligatorio	Otros detalles de configuración	Comentarios
Modo usuario	Sí	No	Ninguna	Si el campo Libro está presente en el diseño de un registro, este campo será de solo lectura y mostrará el nombre del libro de usuario del usuario que sea el propietario asignado del registro en cuestión.

Modo de propiedad de registros	Campo Propietario configurado en Obligatorio	Campo Libro configurado en Obligatorio	Otros detalles de configuración	Comentarios
Modo libro	No	Sí	(Opcional) Configure el campo Propietario en Sólo lectura.	Si el campo Propietario está presente en el diseño del registro, el campo deberá estar en blanco. El campo Libro es un campo de lista de opciones que contiene una lista de los libros personalizados configurados para la compañía.
Modo mixto	No	No	Ninguna	Si se selecciona un libro personalizado en el campo Libro de un registro, el campo Propietario estará en blanco. Si se selecciona un usuario en el campo Propietario, el campo Libro se rellenará automáticamente con el nombre del libro de usuario del propietario.

Modo de propiedad de registros predeterminado

Para las compañías existentes creadas en la versión 19, o anteriores, de Oracle CRM On Demand, el modo usuario es el modo de propiedad de registros predeterminado, excepto en el caso del tipo de registro Solicitud de servicio, que está configurado en el modo mixto de manera predeterminada. Para las compañías nuevas, el modo mixto es el modo de propiedad de registros predeterminado para los tipos de registro compatibles con los modos de propiedad de registros.

Valores predeterminados de los campos Propietario y Libro

Cuando un usuario abre una página Nuevo registro, los valores de los campos Propietario y Libro son los siguientes:

- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, el campo Propietario se rellena automáticamente con el alias del usuario actual. El campo Libro, si está presente, se rellena automáticamente con el nombre del libro de usuario para el usuario actual.
- Si el tipo de registro está configurado en modo mixto, no se rellena ni el campo Propietario ni el campo Libro.

  NOTA: las citas que los usuarios crean en sus calendarios son una excepción al comportamiento normal de los modos de propiedad de registro. Cuando un usuario crea una cita por medio del calendario de usuario, el campo Propietario se rellena con el nombre del usuario actual, independientemente del modo de propiedad de registro.

- Si el tipo de registro se configura en modo de libro, ocurre lo siguiente:
  - El campo Propietario en el nuevo registro no está relleno.
  - Para el campo Libro, el valor predeterminado depende del libro predeterminado que se especifica para el tipo de registro en el registro de usuario del usuario actual, de la siguiente forma:
    - Si un libro personalizado se especifica como el libro predeterminado para el tipo de registro, el campo Libro en el nuevo registro se rellena automáticamente con el nombre del libro predeterminado especificado.

- Si un libro predeterminado no se especifica en el tipo de registro, o si un libro de usuario o el libro Todos se especifica como el libro predeterminado para el tipo de registro, el campo Libro no se rellena en el nuevo registro.

Para obtener más información sobre la configuración de libros predeterminados por tipo de registro para un usuario, consulte Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario (en la página 1501).

NOTA: si se necesita el campo Propietario en un diseño de página, y si el tipo de registro se encuentra en modo mixto, el campo Propietario se queda en blanco de forma predeterminada cuando un usuario abre una página Nuevo registro que utiliza dicho diseño de página. Para obtener más información sobre la configuración de los campos y los diseños de página para los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de la configuración de campos y de los diseños de página para los modos de propiedad de registros (consulte Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros en la página 1315).

Consideraciones sobre los modos de propiedad de registros

Al configurar el modo de propiedad de registros de un tipo de registro, debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Gestor de asignaciones.** El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. Si hay un libro personalizado principal asignado al registro antes de que el administrador de asignaciones reasigne el registro a un propietario, el administrador de asignaciones quita el libro principal del registro. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Si configura un tipo de registro en modo de libro, se recomienda que convierta todos los grupos de reglas para dicho tipo de registro en inactivo. Para obtener más información sobre las reglas de asignación, consulte Acerca de las reglas de asignación (en la página 1708).
- **Cómo trabajar con otras aplicaciones.** Los registros deben tener un propietario para las siguientes aplicaciones. No puede utilizar estas aplicaciones si el tipo de registro con el que trabaja la aplicación está configurado en modo libro, en cuyo caso, los registros deberán tener propietarios:
  - 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
- **Actualización de registros tras cambiar el modo de propiedad.** Si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro al modo usuario, deberá actualizar todos los registros de ese tipo que tengan un propietario asignado. En caso contrario, el siguiente usuario que actualice un registro de ese tipo deberá seleccionar un propietario para el registro. De igual modo, si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro al modo libro, deberá actualizar todos los registros de ese tipo que tengan un libro personalizado principal asignado. En caso contrario, el siguiente usuario que actualice un registro de ese tipo deberá seleccionar un libro personalizado principal para el registro.

¿Qué sucede si cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro?

Si su compañía cambia el modo de propiedad de registros de un tipo de registro de un modo a otro, el nuevo modo de propiedad será obligatorio para todos los registros nuevos de ese mismo tipo. Para los registros existente, el comportamiento es el siguiente:

- **Si el modo de propiedad de registros está en modo usuario.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente:
  - Si el registro no tiene un usuario asignado todavía, el usuario que actualice el registro deberá seleccionar un usuario en el campo Propietario.
  - Si el registro tenía asociado previamente un libro personalizado, el nombre del libro principal se borrará del campo Libro y se introducirá el nombre del libro de usuario del nuevo propietario en el campo Libro. Además, se eliminará el libro del registro y dejará de aparecer en la sección Libros de la página de detalles del registro.

- **Si el modo de propiedad del registro nuevo es el modo libro.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente:
  - Si el registro no tiene asociado todavía un libro principal, el usuario que actualice el registro deberá seleccionar un libro personalizado principal en el campo Libro.
  - Si el registro tenía asignado previamente un propietario, sucederá lo siguiente:
    - Se borrará el valor del campo Propietario en el registro.
    - Si el tipo de registro es compatible con el uso de equipos, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, seguirán siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se quitan del equipo. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.

  NOTA: en la aplicación estándar, el propietario anterior de los registros no se retiene como miembro del equipo, tal y como se describe aquí. Sin embargo, el administrador puede configurar el tipo de registro para que el propietario anterior del registro se retenga como miembro del equipo en el registro. Para obtener más información sobre la configuración de un tipo de registro para retener el propietario anterior como miembro del equipo, consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos en la página 1477).

- **Si el modo de propiedad del registro nuevo es el modo mixto.** Cuando se actualice un registro por primera vez después de modificar el modo de propiedad, sucederá lo siguiente. Este comportamiento también se aplica cuando se actualiza el registro estando configurado en el modo mixto:
  - El usuario que actualice el registro no tendrá que seleccionar un propietario, ni un libro principal.
  - El usuario que actualice el registro podrá seleccionar un propietario o un libro personalizado principal para el registro, pero no los dos.
  - Si un usuario asigna un propietario a un registro, y el registro ya tenía asociado un libro personalizado principal, se borrará el valor del campo Libro en el registro. Además, se eliminará el libro del registro y dejará de aparecer en la sección Libros de la página de detalles del registro.
  - Si un usuario asocia un libro personalizado como libro principal en el registro, y el registro ya tenía un propietario asignado, sucederá lo siguiente:
    - Se borrará el valor del campo Propietario en el registro.
    - Si el tipo de registro es compatible con el uso de equipos, todos los miembros del equipo, excepto el propietario anterior del registro, seguirán siendo miembros del equipo. El comportamiento es igual para los miembros del equipo que sean miembros de un grupo predefinido; es decir, todos los miembros del grupo, excepto el propietario anterior del registro, siguen siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo predefinido, todos los miembros del grupo se eliminarán del registro. Cualquier miembro del equipo que no sea miembro del grupo predefinido sigue siendo miembro del equipo, como es el caso con otros tipos de registro.

¿Qué sucede si los registros se actualizan a través de la funcionalidad de actualización masiva?

La funcionalidad de actualización masiva, que solo es compatible con determinados tipos de registros, permite a los usuarios actualizar campos en grupos de registros de las páginas de listas. Si un usuario utiliza la funcionalidad de actualización masiva para actualizar un grupo de registros, el usuario no tendrá que proporcionar valores para ninguno de los campos obligatorios que sean nulos en los registros. Por lo tanto, si un usuario actualiza un grupo de registros tras modificar el modo de propiedad de registros del tipo de registro, el usuario no tendrá que seleccionar un propietario ni un libro personalizado principal en los registros que se actualicen, aunque el nuevo modo de propiedad de registros requiera que los registros tengan un propietario o un libro personalizado principal.

Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente

Los modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas que Oracle CRM On Demand genera automáticamente, por ejemplo, aquellas generadas por las acciones de creación de tareas de las reglas de flujo de trabajo y las generadas por las etapas de ventas en los procesos de ventas.

Consideraciones sobre las tareas generadas

Al generar tareas, Oracle CRM On Demand tiene en cuenta lo siguiente:

- La opción seleccionada en el campo Propietario de la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas
- Los valores del campo Propietario y Libro del registro fuente, si los tienen

  NOTA: el registro fuente de una tarea de la etapa de ventas es la oportunidad desde la que se accede al proceso de ventas o, en algunos casos, la cuenta que está enlazada a la oportunidad. El registro fuente de una acción del flujo de trabajo es el registro que desencadena la regla de flujo de trabajo.

- El modo de propiedad de registros del tipo de registro Actividad

Cómo asigna Oracle CRM On Demand propietarios y libros personalizados principales a tareas generadas

Oracle CRM On Demand puede asignar un propietario o un libro personalizado principal a un tarea generada automáticamente, pero no los dos. Oracle CRM On Demand puede asignar una de las opciones siguientes como propietario de una tarea generada automáticamente:

- Uno de los siguientes usuarios:
  - El propietario de un registro fuente
  - El administrador del propietario de un registro fuente
  - Un usuario que tenga un rol de equipo o un rol de usuario de equipo

    NOTA: *los roles de equipo* son roles que describen las funciones que desempeñan los usuarios de un equipo en un registro. *Los roles de usuario de equipo* son los roles de Oracle CRM On Demand que se asignan a todos los usuarios de Oracle CRM On Demand, incluidos los usuarios que son miembros de equipos en registros. Cada miembro de un equipo de un registro fuente puede tener un rol de equipo y un rol de usuario de equipo.

- Para las tareas generadas por una acción del flujo de trabajo, el propietario especificado en la acción del flujo de trabajo

Oracle CRM On Demand puede asignar una de las siguientes opciones como libro personalizado principal para una tarea generada automáticamente:

- El libro personalizado principal asociado a un registro fuente
- El libro personalizado predeterminado de uno de los siguientes usuarios:
  - El propietario de un registro fuente
  - El administrador del propietario de un registro fuente
  - Un usuario que tenga un rol de equipo o un rol de usuario de equipo

  El *libro predeterminado* del usuario para la tarea se determina de la forma siguiente:
  - Si un libro personalizado predeterminado que contiene datos está asociado al tipo de registro Actividad del registro de usuario, ese libro será el predeterminado.

    NOTA: los libros predeterminados de los tipos de registros se especifican en la sección Libro predeterminado según el tipo de registro de la página de detalles del usuario.

  - Si no se especifica el libro predeterminado para el tipo de registro Actividad en el registro del usuario y se especifica un libro personalizado predeterminado que puede contener datos en el campo Libro

predeterminado del registro del usuario, el libro especificado en el campo Libro predeterminado del registro del usuario será el libro predeterminado.

NOTA: el libro predeterminado debe ser un libro personalizado. Oracle CRM On Demand no puede asignar un libro de usuario como libro principal de una tarea. Además, el libro personalizado predeterminado debe ser un libro que pueda contener datos.

Si no se puede identificar un propietario apropiado o un libro personalizado principal que pueda contener datos, Oracle CRM On Demand no generará la tarea. La tabla siguiente muestra cómo determina Oracle CRM On Demand el propietario o el libro personalizado principal que debe asignar a una tarea generada.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Propietario del registro fuente	Propietario	El propietario del registro fuente es el propietario de la tarea.	Si el propietario del registro fuente tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el propietario del registro fuente no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error.	El propietario del registro fuente es el propietario de la tarea.
Propietario del registro fuente	Libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	El libro personalizado principal del registro fuente se asigna como libro principal de la tarea.	El libro personalizado principal del registro fuente se asigna como libro principal de la tarea.
Propietario del registro fuente	Ningún propietario ni libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Administrador del propietario del registro fuente	Propietario	Si el propietario del registro fuente tiene un administrador, éste será el propietario de la tarea. Si el propietario del registro fuente no tiene un administrador, el comportamiento será el siguiente: ■ Para los procesos de ventas, el propietario del registro fuente será el propietario de la tarea. ■ Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.	Para obtener información sobre el comportamiento en este caso, consulte la segunda tabla de este tema.	Si el propietario del registro fuente tiene un administrador, éste será el propietario de la tarea. Si el propietario del registro fuente no tiene un administrador, el comportamiento será el siguiente: ■ Para los procesos de ventas, el propietario del registro fuente será el propietario de la tarea. ■ Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.
Administrador del propietario del registro fuente	Libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.
Administrador del propietario del registro fuente	Ningún propietario ni libro personalizado principal	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Rol de equipo o rol de usuario de equipo	Uno o varios miembros de un equipo tienen el rol	El miembro del equipo es el propietario de la tarea. Se genera una tarea para cada miembro del equipo que tenga el rol especificado.	Si el miembro del equipo tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el miembro del equipo no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error.	El miembro del equipo es el propietario de la tarea. Se genera una tarea para cada miembro del equipo que tenga el rol especificado.
Rol de equipo o rol de usuario de equipo	Ningún miembro del equipo tiene el rol	Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si la oportunidad fuente tiene un propietario, el propietario de la oportunidad será el propietario de la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un propietario, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.	Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si el propietario de la oportunidad fuente tiene un libro predeterminado, se asignará dicho libro a la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un libro predeterminado, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.	Para las acciones del flujo de trabajo, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error. Para los procesos de ventas, si la oportunidad fuente tiene un propietario, el propietario de la oportunidad será el propietario de la tarea. Si la oportunidad fuente no tiene un propietario, no se crea la tarea y no aparece ningún mensaje de error.

Opción Propietario en la acción del flujo de trabajo o la tarea de la etapa de ventas	Registro fuente: propietario o libro personalizado principal	Tipo de registro Actividad: modo usuario	Tipo de registro Actividad: modo libro	Tipo de registro Actividad: modo mixto
Usuario específico	No aplicable	El usuario específico es el propietario de la tarea.	Si el usuario específico tiene un libro predeterminado, Oracle CRM On Demand asignará ese libro como libro principal de la tarea. Si el usuario específico no tiene un libro predeterminado, no se creará la tarea. No aparece ningún mensaje de error.	El usuario específico es el propietario de la tarea.

La tabla siguiente muestra cómo determina Oracle CRM On Demand el propietario o el libro personalizado principal que debe asignar a una tarea generada en las siguientes circunstancias:

- La opción del campo Propietario de la tarea de la etapa de ventas o la acción del flujo de trabajo se define en el administrador del propietario del registro fuente.
- El registro fuente tiene un propietario
- El tipo de registro Actividad está configurado en modo libro

El propietario tiene un administrador	El administrador tiene un libro personalizado principal que puede contener datos	El propietario tiene un libro personalizado predeterminado que pueden contener datos	Comportamiento del proceso de ventas	Comportamiento del flujo de trabajo
Sí	Sí	No aplicable	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del administrador como libro principal de la tarea.	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del administrador como libro principal de la tarea.
Sí	No	Sí	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del propietario del registro fuente como libro principal de la tarea.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

El propietario tiene un administrador	El administrador tiene un libro personalizado principal que puede contener datos	El propietario tiene un libro personalizado predeterminado que pueden contener datos	Comportamiento del proceso de ventas	Comportamiento del flujo de trabajo
No	No aplicable	Sí	Oracle CRM On Demand asigna el libro predeterminado del propietario del registro fuente como libro principal de la tarea.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.
No	No aplicable	No	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.	La tarea no se crea. No aparece ningún mensaje de error.

Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros

Puede importar los siguientes registros relacionados con libros en Oracle CRM On Demand:

- **Libros.** Para obtener información sobre la importación de registros de libros, consulte Campos de libro: preparación de la importación (consulte Campos del libro: preparación de la importación en la página 1843).
- **Usuarios de libros.** Puede importar registros de usuarios de libros para asociar usuarios a libros personalizados. Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 1841).
- **Libros de cuentas.** Puede importar registros de libros de cuentas para asignar libros a cuentas. Para obtener información sobre la importación de registros de libros de cuentas, consulte Campos de libros de cuentas: preparación de la importación (consulte Campos de libro de cuentas: preparación de la importación en la página 1812).
- **Libros de contactos.** Puede importar registros de libros de contactos para asignar libros a contactos. Para obtener información sobre la importación de registros de libros de contactos, consulte Campos de libros de contactos: preparación de la importación (consulte Campos de libro de contactos: preparación de la importación en la página 1857).

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

Al importar registros para asignar libros a cuentas, se puede especificar una fecha de inicio y una fecha de finalización para cada asignación de libro. También puede utilizar el campo Indicador principal futuro para especificar si el libro que asigne a una cuenta o un contacto debe convertirse en el libro principal de esa cuenta o contacto cuando las asignación se active. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en el tiempo, consulte Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 1570).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1572)
- Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1573)

Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo

Puede administrar asignaciones de libros para cuentas y contactos mediante la importación de registros de libros de cuentas y registros de libros de contactos. Puede especificar una fecha de inicio y una fecha de finalización para cada asignación de libro que importe. Si no especifica una fecha de inicio para una asignación de libro, la asignación pasará a estar activa de forma inmediata. También puede utilizar el campo Indicador principal futuro para especificar si el libro que asigne a una cuenta o contacto se va a convertir en el libro principal para dicha cuenta o contacto cuando la asignación de libro pase a estar activa.

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

Actualizaciones para asignaciones de libros de cuentas y contactos

El procedimiento de asignación de libros se realiza periódicamente para examinar todas las asignaciones de libros de las cuentas y los contactos, y para actualizar las asignaciones de la forma necesaria. Para determinar cuándo se programa la ejecución del procedimiento de asignación de libros de la instancia de Oracle CRM On Demand, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Con el procedimiento de asignación de libros se actualizan las asignaciones de libros para cuentas y contactos, de la siguiente forma:

- **Activa las asignaciones de libros**. Si ha llegado la fecha de inicio de una asignación de libro y la asignación aún no está activa, la asignación pasará a estar activa. Cuando una asignación de libro pasa a estar activa, los usuarios que sean miembros de ese libro tendrán acceso a la cuenta o al contacto mediante los miembros de ese libro.

  Por ejemplo, podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro A a la Cuenta 1 con una fecha de inicio del 01 de enero del próximo año. La asignación de libros del Libro A en la Cuenta 1 se activa la primera vez que se ejecuta el procedimiento de asignación de libros a comienzos del 1 enero del año siguiente.
- **Determina si un libro es el libro principal**. Si el campo Indicador principal futuro está definido como S para una asignación de libros y la asignación se está activando, el libro se convertirá en el libro principal para la cuenta o contacto.

  Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. Podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro B a la Cuenta 1 con una fecha de inicio del 01 enero del año siguiente y con el campo Indicador principal futuro definido como S. La primera vez que el procedimiento de asignación de libros se ejecuta a comienzos del 1 de enero del año siguiente, la asignación de libros para el Libro B en la Cuenta 1 pasará a estar activa y el Libro B se convertirá en el libro principal para la Cuenta 1. El Libro A ya no es el libro principal para la Cuenta 1. Sin embargo, la asignación de libros para el Libro A para la Cuenta 1 permanece activa, a menos que la fecha final de la asignación ya haya pasado cuando se ejecute el procedimiento de asignación de libros.
- **Resuelve conflictos si se especifica más de un libro como libro principal.** Si hay varias asignaciones de libros para una cuenta o contacto con la misma fecha de inicio y también con el campo Indicador principal futuro definido como S, se producirá lo siguiente cuando llegue la fecha de inicio de las asignaciones:
  - Todas las asignaciones de libros pasarán a estar activas.
  - La primera asignación de libros que pasará a estar activa se convertirá en el libro principal del registro.
  - Si hay un libro principal existente para el registro, ese libro ya no será el libro principal para el registro, pero la asignación de libros permanecerá activa, a menos que la fecha final de la asignación de libros esté en el pasado.

  Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. Puede importar dos registros de libros de cuentas para la Cuenta 1. Uno de los registros asigna el Libro B a la Cuenta 1 y el otro asigna el Libro C a la Cuenta 1. Ambas asignaciones tienen la misma fecha de inicio del 01 de enero del año siguiente y el campo Indicador principal futuro definido como S. La primera vez que se ejecuta el procedimiento de asignación de libros a comienzos del 1 de enero del año siguiente, las asignaciones para el

Libro B y el Libro C en la Cuenta 1 pasarán a estar activas y la asignación que se procese en primer lugar se convertirá en el libro principal para la Cuenta 1. El Libro A ya no es el libro principal para la Cuenta 1. Sin embargo, la asignación de libros para el Libro A para la Cuenta 1 permanece activa, a menos que la fecha final de la asignación ya haya pasado cuando se ejecute el procedimiento de asignación de libros.

- **Desactiva las asignaciones de libros y quita los libros principales según sea necesario**. Si la fecha final de un registro de asignación de libros está en el pasado, la asignación pasará a estar inactiva y el libro se quitará del registro. Además, si el libro era el libro principal de la cuenta o del contacto, éste ya no será el principal de la cuenta o del contacto.

  Por ejemplo, asuma que el Libro A es actualmente el libro principal para la Cuenta 1. La fecha final de las asignaciones de libros es el 31 de diciembre de este año. La primera vez que se ejecuta el guión de asignaciones de libros a comienzos del 1 de enero del año siguiente, la asignación de libros pasará a estar inactiva y el Libro A perderá la posición de libro principal para la Cuenta 1.

  Cuando una asignación de libros pasa a estar inactiva, la relación entre el libro y la cuenta o el contacto finaliza y el libro se quita de la cuenta o del contacto. Los usuarios ya no tendrán acceso a la cuenta o al contacto mediante las afiliaciones de ese libro. Sin embargo, los usuarios que tienen acceso a la cuenta o al contacto mediante otro libro o mediante otros componentes de control de acceso, como la afiliación de equipos, podrán seguir accediendo al registro.

No puede cambiar el procedimiento de asignación de libros.

Ejemplo de una asignación de libro basada en tiempo

Como ejemplo de una asignación de libro basada en tiempo, piense en lo siguiente: el Libro A no está actualmente asignado a la Cuenta 1. El 01 de diciembre de este año, importa un registro del libro de cuentas que asigna el Libro A a la Cuenta 1. La asignación de libros tiene una fecha de inicio del 01 de enero del año siguiente y una fecha final del 31 de marzo del mismo año. El procedimiento de asignación de libros activa y desactiva la asignación de libros, de la siguiente forma:

- Antes de la primera vez que se ejecute el procedimiento de asignación de libros a principios del 1 de enero del año siguiente, la asignación del Libro A a la Cuenta 1 está inactiva y el Libro A no aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.
- La primera vez que el procedimiento de asignación de libros se ejecuta a comienzos del 1 de enero del año siguiente, el procedimiento de asignación de libros activa la asignación de libros. Cuando esto sucede, el Libro A aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.
- La primera vez que se ejecuta el procedimiento de asignación de libros tras el 31 de marzo del año siguiente, el procedimiento de asignación de libros desactiva la asignación de libros. Cuando esto sucede, el Libro A ya no aparece en la sección de información relacionada Libros de la página de detalles de la Cuenta 1.

Restricciones al especificar las fechas de inicio y final para las asignaciones de libros

Al especificar las fechas de inicio y final para las asignaciones de libros, tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Si especifica tanto una fecha de inicio como una fecha final, la fecha de inicio debe ser anterior a la final.
- Si no especifica una fecha de inicio, la asignación pasará a estar activa en el momento de agregarla a Oracle CRM On Demand.
- Si no especifica una fecha final, la asignación de libros permanece activa, a menos que el libro se quite del registro.
- Si especifica una fecha final y no especifica una fecha de inicio, la asignación de libros pasará a estar activa de forma inmediata, y permanecerá activa hasta que se llegue a la fecha final o se quite la asignación de libros del registro, lo que suceda antes.

Por ejemplo, podría importar un registro del libro de cuentas que asigne el Libro A a la Cuenta 1 y que no tenga fecha de inicio ni fecha de finalización. En este caso, la asignación de libros pasará a estar activa de forma inmediata y nunca la desactivará el procedimiento de asignación de libros, porque la asignación de libros no tiene fecha final. Sin embargo, no puede quitar el Libro A de la Cuenta 1 mediante la interfaz de usuario.

NOTA: una cuenta puede tener varios libros asignados a la vez, con las mismas o con distintas fechas de inicio o finales para cada asignación de libros. Del mismo modo, un contacto puede tener varios libros asignados a la vez, con las mismas o con distintas fechas de inicio o finales para cada asignación de libros.

Puede ver las fechas de inicio o finales en los detalles de asignación de libros en la interfaz de usuario en Oracle CRM On Demand, pero no puede cambiar estas fechas en la interfaz de usuario.

Acerca de la actualización de asignaciones de libros existentes

Si importa un registro para asignar un libro a una cuenta o contacto y el libro ya está asignado a la cuenta o al contacto, se actualizará el registro de asignación de libros existente en Oracle CRM On Demand con los valores del registro de importación. También puede sobrescribir un valor existente en los campos Fecha de inicio o Fecha final importando un valor en blanco. Por ejemplo, asuma que el Libro A ya está asignado a la Cuenta 1. La asignación tiene una fecha de inicio en el pasado y una fecha final en el futuro. Puede importar un registro del libro de cuentas para el Libro A y la Cuenta 1 que tenga la misma fecha de inicio que la asignación existentes, pero sin fecha final. En este caso, la asignación existente se actualiza y la fecha final se quita.

Criterios para actualizar asignaciones de libros activas

Si una asignación de libro existente ya está activa, los períodos activos para la asignación existente y el registro que importe deben superponerse o ser contiguos. Las fechas de inicio y finales de un registro que importe para actualizar una asignación de libro activa deben cumplir los siguientes criterios:

- Si la asignación existente no tiene fecha final, la fecha de inicio del registro que importe no debe ser una fecha futura.
- La fecha de inicio del registro que importe no debe ser más de 7 días posterior a la fecha final de la asignación existente.

Si no se cumplen estos criterios, la asignación de libro activo existente no se actualiza.

Criterios para actualizar asignaciones de libros futuros

Si importa un registro para asignar un libro a una cuenta o contacto y ya hay un registro de asignación de libro con una fecha de inicio en el futuro para el mismo libro y la misma cuenta o contacto, la fecha final de la asignación que importe no debe ser más de 7 días anterior a la fecha de inicio del registro de asignación existente. Por ejemplo, si ya existe un registro para asignar el Libro A a la Cuenta 1 el 01 de febrero del año siguiente y desea cambiar la fecha de inicio de la asignación al 01 de enero del año siguiente, la fecha final del registro que importe no debe ser anterior al 25 de enero del año siguiente. Si la fecha final del registro de asignación que importe es el 24 de enero o anterior, la importación del registro falla y se devuelve un mensaje de error para indicar que el registro ya existe.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros (consulte Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros en la página 1569)
- Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1572)
- Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1573)

Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas

Este escenario proporciona un ejemplo de cómo su compañía podría usar los libros personalizados. En este escenario, los libros personalizados se usan para gestionar territorios de ventas. Puede utilizar esta funcionalidad de libros personalizados de formas diferentes, en función del modelo empresarial del que se trate.

Su compañía organiza sus cuentas según la geografía y asigna grupos de representantes de ventas para trabajar con las cuentas de cada área o territorio geográfico. Además, puede que desee reasignar a los representantes

de ventas de un territorio a otro por varios motivos. Cuando se produce dicha reasignación, debe volver a alinear las relaciones entre los representantes de ventas y los territorios. Con menos frecuencia, una cuenta vuelve a cambiar su ubicación de un territorio a otro. Cuando se produce dicho cambio de ubicación, debe volver a alinear las relaciones entre las cuentas y los territorios. Se proporciona un ejemplo de configuración de libros, usuarios y cuentas para admitir este escenario en Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas (en la página 1573).

Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas

En este tema se proporciona un ejemplo de uso de libros personalizados para gestionar territorios de ventas. Puede utilizar esta funcionalidad de libros personalizados de formas diferentes, en función del modelo empresarial del que se trate. En el ejemplo de este tema se admite el escenario descrito en Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas (en la página 1572).

Para usar libros a la hora de gestionar territorios de ventas

1. Cree o importe los libros personalizados que desee para representar sus territorios de ventas.

   Para obtener más información sobre la creación de libros, consulte Creación de libros y jerarquías de libros (en la página 1580). Para obtener más información sobre la importación de libros, consulte Campos de libros: preparación de la importación (consulte Campos del libro: preparación de la importación en la página 1843).
2. Asocie a los representantes de ventas a los libros de territorios adecuados.

   Puede asociar a los usuarios a los libros directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información sobre la asociación de los usuarios a los libros, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 1582). Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 1841).
3. Configure el tipo de registro Cuenta en el modo de registro.

   Para obtener información acerca de cómo configurar los modos de propiedad de registros, consulte Configuración de los modos de propiedad de registros (consulte Configuración de modos de propiedad de registros en la página 1579).
4. Importe los registros de libros de cuentas necesarios para asignar los libros de territorios adecuados a las cuentas.

   Utilice la fecha de inicio de cada registro del libro de cuentas para especificar la fecha en que la asignación va a entrar en vigor, es decir, la fecha a partir de la cual desea que los representantes de ventas tengan acceso a los registros de cuentas de sus territorios. Si lo desea, también puede especificar la fecha en la que va a finalizar cada asignación de libro.

   Para obtener más información sobre la importación de registros de asignación de libros, consulte los temas siguientes:

   - Campos de libros de cuentas: preparación de la importación (consulte Campos de libro de cuentas: preparación de la importación en la página 1812)
   - Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros (consulte Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros en la página 1569)
   - Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 1570)

Después de importar los registros del libro de cuentas y de que el procedimiento de asignación de libros active las asignaciones en la fecha de inicio especificada, sus representantes de ventas podrán acceder a los registros de sus territorios.

Si los representantes de ventas se reasignan de un territorio a otro, debe volver a alinear las relaciones entre los representantes de ventas y los territorios.

Para volver a alinear las relaciones entre un representante de ventas y un territorio

- Actualice el registro de usuario para el representante de ventas, de la siguiente forma:
  - Si el representante de ventas se asigna a un nuevo territorio, agregue el libro de territorios al registro de usuarios.
  - Si el representante de ventas ya no está asignado a un territorio, quite el libro del registro de usuarios.

  Puede actualizar el registro de usuarios directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información sobre la asociación de los usuarios a los libros, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 1582). Para obtener información sobre la importación de registros de usuarios de libros, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 1841).

Si las cuentas cambian su ubicación de un territorio a otro, debe volver a alinear las relaciones entre las cuentas y los territorios.

Para volver a alinear la relación entre una cuenta y un territorio

- Actualice el registro de cuentas, de la siguiente forma:
  - Agregue el nuevo libro de territorios a la cuenta.
  - Quite el libro de territorios antiguo del registro de usuarios.

  Puede actualizar el registro de cuentas directamente en Oracle CRM On Demand o puede importar registros de libros de cuentas. Para obtener más información sobre la asignación de registros a libros, consulte Asignar registros a libros (consulte Asignación de registros a libros en la página 1589). Para obtener información sobre la importación de registros de libros de cuentas, consulte Campos de libros de cuentas: preparación de la importación (consulte Campos de libro de cuentas: preparación de la importación en la página 1812).

Proceso para configurar libros

Para configurar libros para la compañía, realice las siguientes tareas:

1. Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite la activación de la función de libro para la compañía.

   Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care active la función de libro para la compañía, dispondrá de varios controles en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la verificación de la disponibilidad de estos controles y de la configuración del rol de administrador para utilizar libros, consulte Verificación de la configuración de libros para el rol de administrador (consulte Verificar la configuración de libros para el rol de administrador en la página 1575).
2. Diseñe la estructura de libros.

   Para obtener directrices para el diseño de la estructura de libros, consulte Acerca del diseño de estructuras de libros (en la página 1555).
3. (Opcional) Cree tipos de libros y roles de usuario de libro.

   Para obtener más información, consulte Creación de tipos de libros y roles de usuario de libro (consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro en la página 1579)
4. (Opcional) Configure el modo de propiedad del registro para los tipos de registro.

   Para obtener más información, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559) y Configuración de modos de propiedad de registros (en la página 1579).
5. Cree los libros y las jerarquías de libros.

   Para obtener más información, consulte Creación de libros y jerarquías de libros (en la página 1580).
6. Asocie usuarios a libros.

   Para obtener más información, consulte Asociación de usuarios a libros (consulte Asociar usuarios a libros en la página 1582).

7 Active libros para la compañía.

Para obtener más información, consulte Activación de libros para la compañía (consulte Activar libros para la compañía en la página 1585).

8 Active libros para usuarios y roles de usuario.

Para obtener más información, consulte Activación de libros para usuarios y roles de usuario (consulte Activar libros para usuarios y roles de usuario en la página 1586).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los libros y estructuras de libros:

- Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551)
- Acerca del soporte de servicios web para libros (en la página 1559)
- Acerca de la importación de libros y las asignaciones de libros (consulte Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros en la página 1569)
- Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 1570)
- Escenario de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1572)
- Ejemplo de utilización de libros para gestionar territorios de ventas (consulte Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas en la página 1573)
- Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro (en la página 1588)
- Asignación de registros a libros (en la página 1589)
- Página Jerarquía de libro (en la página 1591)
- Campos de libro (en la página 1592)

Verificar la configuración de libros para el rol de administrador

Para activar la función de libro para la compañía, Atención al cliente hace lo siguiente:

- Concede el privilegio Administrar libros y el acceso a los libros al rol del administrador
- Configura el perfil de acceso del administrador para permitir el acceso a los libros

El siguiente procedimiento describe cómo verificar que el rol del administrador está configurado para libros.

Para verificar que el rol del administrador está configurado para libros

1 Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como usuario con el rol de administrador.
2 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
3 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
4 En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
5 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
6 Haga clic en el vínculo Editar del rol Administrador.
7 En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y verifique que el acceso a los registros de libro se muestra en la siguiente tabla.

En la siguiente tabla muestra el acceso de registro de libro necesario para el rol Administrador.

Tipo de registro	¿Tiene acceso?	¿Se puede crear?	¿Se pueden leer todos los registros?
Libros	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado

8 Vaya al Paso 4, Privilegios, y verifique que el privilegio Administrar libros está seleccionado.

En la siguiente tabla se describe el privilegio Administrar libros.

Categoría	Privilegio	Descripción
Administración de usuarios y controles de acceso	Gestionar libros	Gestiona el acceso a los libros, asigna datos en bloque a libros y define flujos de trabajo relacionados con los libros

NOTA: Un usuario cuyo rol tiene el privilegio Gestionar libros y el privilegio Gestionar roles y accesos puede otorgar el privilegio Gestionar libros a otros roles de usuario. Como con la mayoría de las tareas de administración, se recomienda que el privilegio Administrar libros sólo se conceda a los administradores de la compañía.

9 Desplácese de nuevo a la página Administración de usuarios y controles de acceso.

10 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.

11 En la lista desplegable Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de su compañía.

12 Verifique que la configuración de los perfiles de acceso es correcta, como se indica a continuación:

a Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso predeterminado de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.

b Haga clic en el vínculo Editar del perfil de acceso de propietario de administrador y verifique que la configuración coincide con la que se muestra en la siguiente tabla.

En la siguiente tabla se muestra la configuración necesaria que permite a los usuarios con el rol Administrador gestionar libros en Oracle CRM On Demand.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado de administrador	Perfil de acceso de propietario de administrador
Cuenta	Libros	Completo	Completo
Acreditación*	Libros	Completo	Completo
Actividad	Libros	Completo	Completo
Asignación*	Libros	Completo	Completo
Aplicación*	Libros	Completo	Completo
Libros	No aplicable	Lectura/Edición/ Eliminación	Lectura/Edición/ Eliminación
Libros	Libros secundarios	Ver	Ver
Libros	Usuario	Completo	Completo
Plan de negocio*	Libros	Completo	Completo
Campaña	Libros	Completo	Completo
Certificación*	Libros	Completo	Completo

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado de administrador	Perfil de acceso de propietario de administrador
Contacto	Libros	Completo	Completo
Curso*	Libros	Completo	Completo
Objetos personalizados	Libros	Completo	Completo
Registro del negocio*	Libros	Completo	Completo
Concesionario*	Libros	Completo	Completo
Evento*	Libros	Completo	Completo
Examen*	Libros	Completo	Completo
Cuenta financiera*	Libros	Completo	Completo
Plan financiero*	Libros	Completo	Completo
Fondo*	Libros	Completo	Completo
Unidad familiar*	Libros	Completo	Completo
Informe de auditoría de inventario*	Libros	Completo	Completo
Período de inventario*	Libros	Completo	Completo
Oportunidad potencial	Libros	Completo	Completo
Solicitudes de MDF*	Libros	Completo	Completo
Plan de mensajería*	Libros	Completo	Completo
Objetivo*	Libros	Completo	Completo
Oportunidad	Libros	Completo	Completo
Socio*	Libros	Completo	Completo
Póliza*	Libros	Completo	Completo
Cartera*	Libros	Completo	Completo
Programa*	Libros	Completo	Completo

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado de administrador	Perfil de acceso de propietario de administrador
Lote de muestra*	Libros	Completo	Completo
Transacción de muestra*	Libros	Completo	Completo
Solicitud de servicio	Libros	Completo	Completo
Visita inteligente*	Libros	Completo	Completo
Solución	Libros	Completo	Completo
Vehículo*	Libros	Completo	Completo

NOTA: los tipos de registro marcados con un asterisco (*) no están disponibles en la edición estándar de Oracle CRM On Demand. La configuración de acceso para este tipo de registros sólo es relevante si están disponibles los tipos de registro.

En la siguiente tabla se describen los controles que activa el privilegio Administrar libros. Puede acceder a cada componente para verificar que todos los controles necesarios están disponibles.

Componente	Controles que activa el privilegio Administrar libros
Página inicial de administración	■ En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso está disponible el enlace Gestión de libros. Desde este enlace puede acceder a la página Jerarquía de libro, en la que puede crear, actualizar y gestionar libros. ■ En la sección Herramientas de gestión de datos está disponible el enlace Cola de solicitudes de asignación de lotes. Desde este enlace, puede acceder a la página Cola de solicitudes de asignación de lotes, en la que se muestran los detalles de solicitudes de libros de asignación de lotes activas y finalizadas.
Página de personalización de aplicaciones	■ En la sección Configuración de tipos de registro está disponible el vínculo Libro. Desde este vínculo puede acceder a la página Personalización de aplicaciones, en la que puede configurar campos de libro y campos de usuario de libros, incluidos los valores de las listas de opciones de los campos Tipo de libro y Rol de usuario de libro.
Asistente de gestión de roles	■ En el Paso 2, Acceso de tipo de registro, aparece la opción Libro como un detalle. ■ En el Paso 4, Privilegios, aparece el privilegio Administrar libros como una opción.

Asistente de perfil de acceso	■ En el Paso 1, Nombre de perfil de acceso, aparece la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros.
	■ En el Paso 2, Especificar niveles de acceso:
	  ■ Aparece la opción Libro como un objeto de nivel superior.
	  ■ Aparece un detalle de la sección de información relacionada de libro debajo del vínculo Información relacionada de los tipos de registro que admiten libros.

Componente	Controles que activa el privilegio Administrar libros
Página de perfil de la compañía	■ En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, aparece la casilla de verificación Activar libros.
Asistente de diseño de páginas (Gestión de diseños)	■ En el Paso 4, Información relacionada, aparece la sección de información relacionada de libro en la sección Disponible de la página de todos los tipos de registro que admiten libros.
Página Cambiar nombre de tipos de registro	■ La opción Libro aparece como uno de los ítems de la página.
Flujo de trabajo	■ Aparece la acción Asignar un libro como una opción disponible (si el rol tiene el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo activado).
Página Menú en lista	■ Aparece Libro de asignación de lotes como una de las opciones de menú de los tipos de registro admitidos.

Crear tipos de libros y roles de usuario de libro

Para que le resulte más sencillo organizar la estructura de libros, puede crear tipos de libro y, a continuación, asignar un tipo a cada libro que cree. Por ejemplo, si tiene pensado disponer de una jerarquía de libros para territorios, puede crear un tipo de libro denominado Territorio. El campo Tipo de libro es un campo de lista de opciones editable que puede personalizar para que se ajuste a sus necesidades.

También puede crear roles de usuario de libro que puede asignar a los usuarios cuando los asocie a los libros. Los roles de usuario de libro no son los mismos que los de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, puede crear roles de usuario de libro, como Usuario del territorio y Gestor de territorios, para asignarlos a usuarios que trabajen con la jerarquía de libros de territorios.

El procedimiento siguiente explica cómo crear tipos de libros y roles de usuario de libro.

Para crear tipos de libros y roles de usuario de libro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en Libro.
4. En la página Personalización de aplicaciones de libro, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear tipos de libros, haga clic en Configuración de campos de libro.
   - Para crear roles de usuario de libro, haga clic en Configuración de campos de usuarios de libros.
5. Haga clic en el vínculo Editar lista de opciones para el campo.
6. Introduzca los valores para la lista de opciones y guarde los cambios.

Para obtener más información sobre la edición de campos de lista de opciones, consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

Configuración de modos de propiedad de registros

Oracle CRM On Demand permite configurar los siguientes modos de propiedad de registros para responder a las necesidades de su negocio:

- Modo usuario
- Modo libro
- Modo mixto

Para obtener más información sobre los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559).

Para configurar el modo de propiedad de registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en el enlace del mismo nombre.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace del tipo de registro que desee configurar.
4. En la sección Gestión de campos, haga clic en Configuración de campos de *tipo de registro*, donde *tipo de registro* es el nombre del tipo de registro que desea configurar.
5. Según el modo de propiedad de registros que desee configurar, edite los campos de la siguiente forma:
   - Para configurar el tipo de registro en modo de usuario, configure el campo Propietario para que sea un campo necesario y, a continuación, configure el campo Libro para que no sea un campo necesario.
   - Para configurar el tipo de registro en modo de libro, configure el campo Libro para que sea un campo necesario y, a continuación, configure el campo Propietario para que no sea un campo necesario.
   - Para configurar el tipo de registro en modo mixto, configure tanto el campo Propietario como el campo Libro para que no sean campos necesarios.
6. Guarde los cambios.

Para obtener más información sobre la edición de campos, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).

NOTA: después de configurar el modo de propiedad de registros, debe asegurarse de que los diseños de página del tipo de registro estén configurados correctamente para el modo de propiedad de registro. Para obtener más información sobre los diseños de página para los modos de propiedad de registros, consulte Acerca de la configuración de campos y de los diseños de página para los modos de propiedad de registros (consulte Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros en la página 1315).

Creación de libros y jerarquías de libros

Puede crear libros en la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración.

NOTA: también puede crear libros importando registros de libros. Para obtener más información, consulte Campos de libros: preparación de la importación (consulte Campos del libro: preparación de la importación en la página 1843).

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, debe tener el privilegio Administrar libros en su rol de usuario.
- Antes de empezar a crear libros y jerarquías de libros, lea el tema Acerca del diseño de estructuras de libros (en la página 1555).

NOTA: Oracle CRM On Demand genera registros de auditoría de todos los cambios realizados en los libros. Si su rol de usuario dispone de los privilegios de acceso al seguimiento de auditoría maestro y auditoría de la configuración del administrador, tendrá la posibilidad de ver el seguimiento de auditoría de los cambios realizados en los libros. Para obtener más información sobre cómo ver el seguimiento de auditoría, consulte Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración (en la página 1282).

El procedimiento siguiente explica cómo crear un libro.

Para crear un libro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
3. En la página Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo.
4. En la página Editar libro, introduzca la información necesaria y, a continuación, guarde el registro.

   En la siguiente tabla se describe la información que debe introducir para el libro.

Campo	Descripción
Nombre del libro	Para obtener una buena visualización en el selector de libros, la longitud máxima recomendada de un nombre de libro es 60 caracteres.
Tipo de libro	(Opcional) Seleccione el tipo de libro en la lista de opciones
Libro principal	■ Si es un libro raíz, deje este campo en blanco. ■ Si es un libro secundario, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y seleccione el libro principal.
Puede contener datos	Sólo se aplica al libro actual, no a los sublibros. Active esta casilla de verificación si desea asociar registros al libro. Por motivos de rendimiento, aplique esta función solamente a los libros que contienen datos. **NOTA:** en el selector de libros que se muestra por toda la aplicación Oracle CRM On Demand, los libros personalizados que contienen datos se identifican con un icono de documento azul. Los libros que no pueden contener datos se identifican con un icono de carpeta amarilla.

Creación de libros secundarios

Si desea crear libros secundarios para un libro principal existente, puede crearlos utilizando el método del procedimiento anterior o como se describe en el siguiente procedimiento.

Para crear libros secundarios para un libro existente

1. En la página Jerarquía de libro, haga clic en vínculo del libro principal.
2. En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios.
3. En la página Editar libro, especifique la información del libro y guarde los cambios.

Mover un libro a un nuevo libro principal

Puede cambiar un libro para convertirlo en un libro secundario de otro libro o puede mover un libro secundario de un libro principal a otro. Cuando cambia el principal de un libro, la jerarquía de libros cambia como se indica a continuación:

- El nuevo principal se aplica al libro actual y a los libros secundarios del libro actual.
- Los usuarios asignados al libro principal antiguo pierden acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados al nuevo libro principal obtienen acceso al libro actual y a sus sublibros.
- Los usuarios asignados directamente al libro actual no se ven afectados por el cambio de libro principal.

NOTA: Si desea eliminar un libro principal, primero debe quitar todos sus libros secundarios, usuarios y datos. Cuando elimina un libro, se almacena durante 30 días en el área Ítems eliminados. Puede restaurarse el libro

durante este período de tiempo. No obstante, transcurridos los 30 días, el libro se depurará de forma permanente y no podrá recuperarlo. Para obtener información sobre la eliminación y restauración de registros, consulte Eliminación y restauración de registros (consulte Eliminar y restaurar registros en la página 190).

CONSEJO: Para descubrir cuántos registros contiene un libro específico, cree un informe histórico para cada tipo de registro. Para obtener más información sobre la creación de informes, consulte Trabajar con la página inicial de Analytics (consulte Trabajar con la página inicial de Analytics en la página 867).

El procedimiento siguiente explica cómo mover un libro a un nuevo libro principal.

Para mover un libro a un nuevo libro principal

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso de la página inicial de administración, haga clic en el enlace Administración de libro.
3. En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar.
4. Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal y, a continuación, seleccione el nuevo libro principal.
5. Guarde los cambios.

Asociar usuarios a libros

Puede definir qué usuarios pueden acceder a un libro y el nivel de acceso que tiene cada usuario a los registros del libro. Al asociar un usuario a un libro, especifique el perfil de acceso para el usuario cuando trabaje en el libro. Están disponibles las opciones estándar:

- **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **Sólo lectura.** Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso de la página Edición de usuarios de libro incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada. Para obtener más información sobre cómo crear perfiles de acceso personalizados para los libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 1585).

El nivel de acceso que tiene un usuario a los libros afecta a los derechos de acceso generales del usuario a los registros. Los ejemplos siguientes muestran cómo se determinan los derechos de acceso del usuario.

Ejemplo 1

Ricardo Sánchez, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de cuenta mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de cuenta.
- No es un miembro del equipo de la cuenta para la cuenta Widgets de ABC.
- Está asociado al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si la cuenta Widgets de ABC está en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Ricardo al registro Widgets de ABC le permiten leer, editar y eliminar el registro. Tiene estos derechos de acceso porque el sistema de control de acceso de Oracle CRM On Demand calcula los derechos más liberales de todos los perfiles de acceso pertinentes y los aplica. En este caso, el perfil de acceso para el libro está establecido en Completo y, por lo tanto, tiene prioridad sobre el perfil de acceso de los registros de cuenta.

Ejemplo 2

Sonia López, representante de ventas, tiene la configuración siguiente en Oracle CRM On Demand:

- Tiene acceso a los registros de oportunidad mediante el rol de representante de ventas.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso de propietario establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.
- Tiene el nivel de acceso de su perfil de acceso predeterminado establecido en SóloLectura para el tipo de registro de oportunidad.
- Es miembro del equipo de oportunidad con el campo Acceso a las oportunidades establecido en Editar.
- Está asociada al libro Fabricantes de Widgets, con su perfil de acceso para el libro establecido en Completo.

Si se encuentra una oportunidad en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya le permitirán leer, editar y eliminar el registro. Sin embargo, si no se encuentra ninguna oportunidad de en el libro Fabricantes de Widgets, los derechos de acceso de Tanya (de su perfil de acceso de propietario, su perfil de acceso predeterminado y su afiliación de equipo de oportunidad) le permiten leer y editar la oportunidad, pero no podrá eliminar la oportunidad.

Métodos para asociar usuarios a libros

Puede utilizar tres métodos para asociar a los usuarios a los libros:

- En un registro del libro, puede asociar varios usuarios al libro.
- En un registro del usuario, puede asociar varios libros al usuario.
- Puede importar registros de usuarios de libros. Para obtener más información, consulte Campos de usuario de libros: preparación de la importación (en la página 1841).

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios usuarios a un libro a través del registro del libro.

Para asociar varios usuarios a un libro

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Administración de libro.
3. En la página Jerarquía de libro, haga clic en el vínculo de nombre del libro al que desea asociar usuarios.
4. En la página Detalles del libro, en la barra de título de la sección Usuarios de libro, haga clic en Agregar usuarios.
5. En la página Edición de usuarios de libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro.

   En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada usuario que asocie al libro.

Campo	Descripción
Usuarios	Haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Usuario y, a continuación, seleccione el usuario. **NOTA:** Las delegaciones de un usuario no obtienen acceso automático al libro de un usuario. También es necesario asociar cada delegado al libro.
Rol de usuario de libro	(Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones **NOTA:** el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 1579).
Perfil de acceso	En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son:

Campo	Descripción
	■ **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro. ■ **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro. ■ **Sólo lectura.** Permite al usuario ver los registros del libro. **NOTA:** para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 1585).

El procedimiento siguiente explica cómo asociar varios libros a un usuario a través del registro del usuarios.

Para asociar varios libros a un usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.
4. En la lista de usuarios, haga clic en los apellidos del usuario al que desea asociar los libros.
5. En la página Detalles del usuario, en la barra de título de la sección Libros asignados, haga clic en Agregar libros.

   NOTA: si la sección Libros asignados no está disponible en la página Detalles del usuario, haga clic en el vínculo Editar diseño y agregue la sección al diseño de la página.
6. En la página Edición de libros asignados, seleccione los libros que desea asociar al usuario y especifique la información del usuario para cada libro.

   En la siguiente tabla se describe la información que debe especificar para cada libro que asocie al usuario.

Campo	Descripción
Nombre del libro	Haga clic en el icono situado a la derecha del campo Nombre del libro, seleccione un libro en el selector de libros y haga clic en Aceptar.
Rol de usuario de libro	(Opcional) Seleccione el rol en la lista de opciones **NOTA:** el rol de usuario de libro no es un rol de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 1579).
Perfil de acceso	En la lista de perfiles activados para los libros, seleccione el perfil de acceso que determina los derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Las opciones estándar son: ■ **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro. ■ **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro. ■ **Sólo lectura.** Permite al usuario ver los registros del libro. **NOTA:** para obtener más información sobre los perfiles de acceso personalizados para libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 1585).

NOTA: la asociación de un usuario a un libro no permite al usuario acceder al libro. Para permitir a los usuarios acceder a los libros, debe activar los libros para cada usuario y cada rol de usuario que necesite acceso a los libros, como se describe en Activar libros para usuarios y roles de usuario (en la página 1586).

Crear perfiles de acceso para libros

Al asociar un usuario a un libro, seleccione un perfil de acceso que determine los derechos de acceso del usuario a registros del libro y de cualquier libro secundario. El perfil de acceso para el libro se evalúa con todos los demás perfiles de acceso del usuario y se otorga al usuario los derechos de acceso a un registro más liberales que permitan los perfiles de acceso. Para obtener más información sobre cómo interactúan los perfiles de acceso, consulte Asociar usuarios a libros (en la página 1582).

Los perfiles de acceso estándar disponibles al asociar un usuario a un libro son los siguientes:

- **Editar.** Permite al usuario leer y actualizar los registros del libro.
- **Completo.** Permite al usuario leer, editar y eliminar los registros del libro.
- **Sólo lectura.** Permite al usuario ver los registros del libro.

También puede crear perfiles de acceso personalizados para los libros. La lista de opciones Perfiles de acceso, que aparece en la página Edición de usuarios de libro y en la página Edición de libros asignados, incluye todos los perfiles de acceso que tengan la opción Se puede conceder a usuarios de libros seleccionada.

El procedimiento siguiente explica cómo crear un perfil de acceso para libros.

Para crear un perfil de acceso para libros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en el vínculo Perfiles de acceso.
4. Cree un nuevo perfil de acceso o edite uno existente.
5. En el Paso 1 del Asistente de perfil de acceso, active la casilla de verificación Se puede conceder a usuarios de libros.
6. En el Paso 2, Especificar niveles de acceso, especifique los niveles de acceso para cada tipo de registro y para los tipos de información relacionada.
7. Cuando haya acabado de crear o editar el perfil de acceso, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Activar libros para la compañía

Una vez configuradas las estructuras de libros, puede activar libros para la compañía. El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para la compañía.

Para habilitar libros para su compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de la compañía, haga clic en el enlace Gestión de la compañía.
3. En la sección Perfil de la compañía, haga clic en el enlace Perfil de la compañía.
4. En la página Perfil de la compañía, establezca las siguientes opciones. Para obtener más información acerca de dichas opciones, consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
   a. En la sección Configuración de la compañía, asegúrese de que Método de búsqueda global está establecido en Búsqueda dirigida. Si se selecciona Búsqueda dirigida, el selector de libros aparece en la sección de búsqueda de la barra de acciones.
   b. En la sección Configuración de visibilidad de módulo de datos analíticos, establezca la opción Áreas de temas históricos en Visibilidad completa. (Esta configuración garantiza que los datos de los libros se sincronicen con los datos de la base de datos que admite datos informes y cuadros de mando).

c En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, asegúrese de que las siguientes casillas de verificación estén activadas:

Valor	Objetivo
Activar libros	Utilice este campo para controlar si el selector de libros debe mostrar libros personalizados y libros de usuario. Si la selección de la casilla de verificación Activar libros está anulada, el selector de libros muestra sólo los libros de usuario y los libros para delegados si éstos existen. **NOTA:** para ver la opción Activar libros en la página Perfil de la compañía, debe tener el privilegio Gestionar libros en el rol de usuario. **PRECAUCIÓN:** no se puede anular la selección de esta casilla de verificación si ya se ha seleccionado. No obstante, puede realizar cambios en la jerarquía de libros una vez seleccionada la opción.
Mostrar el selector de libros	Habilita el selector de libros que los usuarios pueden utilizar para filtrar registros por usuario, delegado o libro personalizado.

Activar libros para usuarios y roles de usuario

Para activar a un usuario utilizar los libros, debe configurar el rol y el perfil de acceso predeterminado del usuario para el rol. También debe configurar el registro de cada usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un rol de usuario. Debe realizar estos pasos para cada rol que utilice libros.

Para activar libros para un rol de usuario

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3. En la sección Gestión de roles, haga clic en el enlace Gestión de roles.
4. En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
5. Haga clic en el vínculo del rol que desee modificar.
6. En el Asistente de gestión de roles, vaya al Paso 2, Acceso de tipo de registro y configure los niveles de acceso para el tipo de registro Libros.

   La tabla siguiente muestra los valores que debe configurar para permitir a los usuarios (que no sean administradores) acceder a los libros.

Tipo de registro	¿Tiene acceso?	¿Se puede crear?	¿Se pueden leer todos los registros?
Libros	Seleccionado	Con selección anulada	Con selección anulada

   NOTA: debe asegurarse de que la selección de la casilla de verificación ¿Se pueden leer todos los registros? está anulada. De lo contrario, el usuario podrá acceder a todos los libros de la página de lista Jerarquía de libro.
7. Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
8. Desplácese a la página Administración de usuarios y controles de acceso.

9 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.

10 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

11 Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros y configure los valores para proporcionar acceso a los libros y tipos de registro relacionados.

La tabla siguiente describe la configuración necesaria del perfil de acceso predeterminado para un rol de usuario, que habilita el acceso a los libros para el rol. La configuración del perfil de acceso predeterminado proporciona al rol de usuario el acceso necesario a los libros. Por lo tanto, no tiene que configurar el perfil de acceso de propietario para el rol.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acceso predeterminado
Libros	No aplicable	Sólo lectura.
Libros	Libro secundario	Ver. Este perfil permite al usuario ver todos los libros secundarios de la página Detalles del libro. El valor predeterminado es Sin acceso.
Libros	Usuario	Sólo lectura. Este perfil permite al usuario ver todos los demás usuarios asociados al libro en la página Detalles del libro. El valor predeterminado es Sin acceso.

12 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

El procedimiento siguiente explica cómo activar libros para un usuario. Debe realizar estos pasos para cada usuario que utilice libros.

Para activar libros para un usuario

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la sección Gestión de usuarios, haga clic en el vínculo Gestión de usuarios.

4 Haga clic en el vínculo Editar del usuario cuyo perfil desee modificar.

5 En la sección Información básica del usuario de la página Editar usuario, configure los siguientes valores:

- **Libro predeterminado para datos analíticos**. Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros de las páginas de Analytics. La configuración muestra el nombre de usuario y el ID de inicio de sesión (de forma predeterminada) del usuario cuyo registro está editando. Cambie la configuración del registro por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia para informes y cuadros de

mandos. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los datos: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.

- **Libro predeterminado**. Este valor determina el libro de usuario o personalizado que aparecerá de forma predeterminada para el usuario en el selector de libros al trabajar en un área que no sean las páginas de Analytics. La configuración muestra Todo de forma predeterminada. Cambie la configuración por el libro personalizado o libro de usuario donde el usuario trabaja con más frecuencia, para que el usuario no tenga que seleccionar el libro cada vez que desee trabajar en los datos de dicho libro. Esta configuración del registro del usuario no limita el acceso del usuario a los registros: el usuario puede seleccionar otro libro o usuario en el selector de libros.

6 En la sección Información de seguridad del usuario de la página Editar usuario:

   a Establezca el valor para Áreas de temas de información en Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo.

   NOTA: debe seleccionar uno de estos valores. De lo contrario, los informes no contendrán datos. La opción seleccionada, Visibilidad del administrador o Visibilidad del equipo, no afecta a los datos del informe.

   b Establezca el valor para Áreas de temas históricos en Visibilidad completa.

7 A continuación, haga clic en Guardar.

NOTA: para acceder a un libro, el usuario debe estar asociado al libro. Además, los delegados de un usuario n o tienen automáticamente acceso a los libros de dicho usuario. Los delegados también deben estar asociados a los libros.

Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro

Para que la sección de información relacionada con libros esté disponible para los usuarios en la página de detalles para un tipo de registro, debe configurar lo siguiente:

- Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro para el rol de usuario.

  NOTA: Puede crear diseños personalizados para la sección de información relacionada Libros para cada uno de los tipos de registro que dan soporte a los libros. Por ejemplo, puede crear un diseño personalizado para la sección de información relacionada Libros para las páginas Detalle de la cuenta a través de la página Personalización de aplicaciones para el tipo de registro de Cuenta. Para obtener más información acerca de la creación de diseños personalizados para las secciones de información relacionada, consulte Personalización de los diseños de elementos relacionados (consulte Customizing Related Item Layouts en la página 1370).

- En el perfil de acceso del rol de usuario, conceda a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

El procedimiento siguiente explica cómo hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro.

Para hacer que la sección de información relacionada con libros esté disponible en un diseño de página de tipo de registro

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.

3 En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el vínculo del tipo de registro necesario.

   Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Oportunidad.

4 En la sección Diseño de la página, haga clic en el vínculo de diseño de la página necesario (por ejemplo, Diseño de oportunidades).
5 En la página de diseño de página del tipo de registro, haga clic en el vínculo Editar del diseño donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.
6 En el Asistente de diseño de páginas, vaya al Paso 4, Información relacionada, y haga clic en las flechas para mover el ítem Libros a la sección Visible.
7 (Opcional) En el asistente Diseño de la página, consulte el paso 5, Diseño de información relacionada, y seleccione el diseño que desea usar para la sección de información relacionada Libros.
8 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
9 Cierre la sesión de Oracle CRM On Demand y, a continuación, vuelva a iniciar sesión.

El procedimiento siguiente explica cómo conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en el tipo del registro.

Para conceder a un rol de usuario acceso a los libros como una sección de información relacionada en un tipo del registro

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.
3 En la sección Administración de perfiles de acceso, haga clic en Perfiles de acceso.
4 Haga clic en el vínculo Editar para el perfil de acceso predeterminado utilizado para el rol de usuario donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.
5 En el Asistente de perfil de acceso, vaya al Paso 2, Especificar niveles de acceso, y haga clic en el vínculo Información relacionada del tipo de registro donde desea que esté disponible la sección de información relacionada con libros.

   Por ejemplo, si desea que la información relacionada con libros esté disponible en la página Detalles de la oportunidad, haga clic en el vínculo Información relacionada junto al registro Oportunidad.
6 Seleccione el nivel de acceso para los libros según los requisitos del rol de usuario.
7 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.
8 Repita los pasos 4 a 7 para el perfil de acceso de propietario utilizado para el rol de usuario que está activando para los libros.

Asignación de registros a libros

Puede asignar registros a libros personalizados de las siguientes formas:

- **Uno registro a la vez (manualmente).** Puede seleccionar el valor de libro en la página de detalles del registro.
- **Masiva.** Puede asignar lotes de registros a libros.
- **Mediante la importación de asignaciones de libros.** Solo puede importar asignaciones de libros para cuentas y contactos. Para obtener información sobre las asignaciones de libros, consulte Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros (en la página 1569).

También se pueden asignar registros a libros mediante condiciones y reglas de flujo de trabajo activas. Para obtener más información sobre el uso de reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630).

Acerca de la Fecha de inicio y la Fecha de finalización para las asignaciones de libros en cuentas y contactos

Las asignaciones de libros para registros de cuentas y contactos pueden tener una fecha de inicio y una fecha de finalización. Estos campos solo se pueden actualizar a través del Asistente de importación o los servicios web. Debe utilizar la API de Servicios Web v1.0 para todas las solicitudes de servicios web.

Una asignación de libro sigue siendo efectiva hasta que se alcanza la fecha de finalización o hasta que se elimina la asignación de libro del registro, lo que suceda primero. Cuando se alcanza la fecha de finalización, la relación entre el libro y el registro se termina y los usuarios dejan de tener acceso al registro aun siendo miembros del libro. No obstante, los usuarios que tienen acceso al registro a través de otros componentes de control de acceso, como la propiedad de un registro o su afiliación a un equipo, pueden seguir accediendo al registro.

Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en el tiempo, consulte Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo (en la página 1570).

Antes de comenzar:

- Para asignar registros a libros en la página Detalle de un registro, el diseño de la página Detalle para el tipo de registro debe incluir la sección Libro.
- Para asignar por lotes registros a libros, debe tener el privilegio Administrar libros en el rol de usuario.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar un único registro a un libro.

Para asignar un registro a un libro

1. Desplácese a la página Detalles del registro.
2. En la barra de título de la sección Libros de la página Detalles, haga clic en Agregar.
3. En el selector de libros, elija los libros que desea asignar al registro y haga clic en Aceptar.

El procedimiento siguiente explica cómo asignar por lotes registros a libros.

Para asignar lotes de registros a libros

1. En la ventana de lista, haga clic en el botón Menú de la barra de título y seleccione Libro de asignación de lotes.
2. En la ventana Libro de asignación de lotes, haga clic en el botón selector que hay junto al cuadro Libro objetivo y, a continuación, en la ventana de búsqueda de libros, elija el libro al que desea asignar registros.
3. Elija una opción de asignación para los registros de la lista.

   En la siguiente tabla se describen las opciones de asignación que se pueden seleccionar.

Opción	Descripción
Agregar	Agrega el libro objetivo a todos los registros. Esta asignación no afecta a las asignaciones de libros previas de los registros.
Reemplazar tipo	Agrega el libro objetivo a todos los registros y quita los libros anteriormente asignados que tienen el mismo tipo que el libro objetivo. **NOTA:** el administrador de la compañía define los tipos de libros.

Opción	Descripción
Reemplazar todo	Agrega el libro objetivo a todos los registros y quita todos los libros anteriormente asignados con independencia de su tipo.
Reemplazar libro	Especifica el libro que desea reemplazar. Reasigna los registros del libro aquí especificado al libro objetivo. Los demás registros no se ven afectados.
Quitar	Elimina la asignación existente al libro objetivo de todos los registros.
Quitar todo	Elimina todos los libros asignados de los registros.

4 Si elige una opción distinta a Agregar en el paso 3, deberá seleccionar ahora una opción Aplicar a.

En la siguiente tabla se describen las opciones de Aplicar a que se pueden seleccionar.

Opción	Descripción
Asociaciones manuales	Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron manualmente.
Asociaciones automáticas	Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados para los que las asignaciones de libros existentes se realizaron mediante flujo de trabajo o lote.
Ambos	Aplica la opción de asignación a todos los registros seleccionados.

5 Para aplicar sus criterios de asignación elegidos, haga clic en Asignar.

Se abre la página Cola de solicitudes de asignación de lotes, que muestra su solicitud de asignación en la sección Solicitudes activas. Para obtener más información, consulte la Página Cola de solicitudes de asignación de lotes (en la página 2019).

Una vez procesada la solicitud, le será notificado por correo electrónico.

Página Jerarquía de libro

La página Jerarquía de libro muestra información sobre los libros personalizados. Puede ver subconjuntos de libros o todos los libros.

En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde la página Jerarquía de libro.

Para	Realice estos pasos
Ver otro subconjunto de libros	En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en la lista y cambie la selección por un subconjunto de libros distinto, o bien seleccione Todos los libros para ver todos los libros.

Para	Realice estos pasos
Crear un libro	En la barra de título de Jerarquía de libro, haga clic en Nuevo. En la página Editar libro, especifique la información necesaria y guarde el registro.
Crear un libro secundario para un libro existente	Haga clic en el vínculo de nombre del libro principal. En la página Detalles del libro, haga clic en Nuevo en la barra de título Libros secundarios. En la página Editar libro, especifique la información del libro y guarde los cambios.
Mover un libro a un nuevo libro principal	Haga clic en el vínculo Editar del libro que desea cambiar. En la página Editar libro, haga clic en el icono Búsqueda junto al campo Libro principal, seleccione el nuevo libro principal y, a continuación, guarde los cambios.
Asociar usuarios a un libro	Haga clic en el vínculo de nombre del libro. En la página Detalles del libro, haga clic en Usuarios en la barra de título Usuarios de libro. En la página Editar libro, seleccione los usuarios que desea asociar al libro y especifique la información de usuario. Para obtener más información, consulte Asociación de usuarios a libros (consulte Asociar usuarios a libros en la página 1582).

Campos de libro

La página Editar libro y la página Detalles del libro muestran detalles de los libros personalizados. Puede cambiar los detalles de un libro, agregar libros secundarios a un libro y agregar usuarios a un libro.

En la siguiente tabla se proporciona información adicional sobre algunos campos.

Campo	Descripción
Información clave sobre el libro	
Nombre del libro	Nombre dado al libro.
Libro principal	Muestra el nombre del libro principal si se trata de un libro secundario. Si el libro es un libro raíz, este campo aparece en blanco.
Tipo de libro	Se puede asignar un tipo de libro a los libros para facilitar la organización de las estructuras de libros. Para obtener más información sobre la creación de tipos de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 1579).
Puede contener datos	Indica si los registros se pueden asociar a este libro. Por motivos de rendimiento, los libros que no contienen datos no deben tener seleccionada esta casilla de verificación.
Socio	Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte *Oracle*

Campo	Descripción
	CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.
Ubicación de socio	Específico de Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.
Sección Libros secundarios	
Nombre del libro	Nombre de un libro que es un libro secundario del actual.
Tipo de libro	Tipo de libro del libro secundario.
Puede contener datos	Indica si los registros se pueden asociar al libro secundario.
Sección Usuarios de libro	
Apellidos	Apellidos de un usuario asociado a este libro.
Nombre	Nombre de un usuario asociado a este libro.
Rol de usuario de libro	Rol de libro del usuario para el libro actual. Se puede asignar un rol de usuario de libro a un usuario cuando éste esté asociado a un libro. Los roles de usuario de libro no son roles de usuario de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre la creación de roles de usuario de libro, consulte Crear tipos de libros y roles de usuario de libro (en la página 1579).
Perfil de acceso	Derechos de acceso del usuario al libro actual y cualquier libro secundario. Los perfiles se seleccionan en las listas de perfiles que están habilitados para libros. Para obtener más información sobre la creación de perfiles de acceso específicos de libros, consulte Crear perfiles de acceso para libros (en la página 1585).

Información sobre la resolución de problemas de libros

Para obtener más información sobre la resolución de problemas de las funciones de libro, consulte 1800338.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Gestión de grupos

La gestión de grupos es una función opcional que ofrece a la compañía la posibilidad de configurar equipos de personas que trabajan juntas con el fin de que compartan un conjunto de información común.

La configuración de grupos en la compañía permite que los usuarios realicen lo siguiente:

- Los miembros de grupos pueden acceder a calendarios de grupo y a listas de tareas, de la siguiente forma:

- Cualquier cita que sea propiedad de un miembro de un grupo o que tenga un miembro del grupo en el equipo de la actividad la podrán ver todos los miembros del grupo en el calendario fusionado de la ficha Grupo en las vistas diaria, semanal y mensual de calendario, a menos que la cita se haya marcado como privada. El calendario fusionado muestra la disponibilidad de todos los miembros del grupo y permite a los empleados determinar la mejor hora para programar citas e informar de ellas a los empleados (y contactos). Los miembros del grupo también pueden ver los calendarios individuales de otros miembros del grupo, en la ficha Usuario de la página Calendario.

  NOTA: los usuarios deben disponer del privilegio Compartir calendario en su rol para poder acceder al calendario de grupo combinado. Los usuarios con dicho privilegio también pueden personalizar las vistas de calendario. Para obtener más información, consulte Visualización de las agendas de otros usuarios (en la página 244) y Adición de vistas de calendario personalizadas (consulte Agregar vistas de agenda personalizadas en la página 249).

- Cualquier tarea que sea propiedad de un miembro de un grupo o que tenga un miembro del grupo en el equipo de la actividad la podrán ver todos los miembros del grupo en las listas de tareas de la ficha Tareas del grupo en la página Calendario, a menos que la tarea se haya marcado como privada.

- Los miembros de grupo pueden compartir la propiedad de los siguientes tipos de registro de forma automática:
  - Cuenta
  - Contacto
  - Unidad familiar
  - Oportunidad
  - Cartera

  Si un registro de cualquiera de estos tipos de registro está asignado a un miembro de un grupo, todos los miembros del grupo se convierten en propietarios comunes del registro.

  NOTA: si un contacto se ha marcado como privado, los otros miembros del grupo no pueden ver los detalles del registro del contacto.

  Por ejemplo, si un usuario pertenece al grupo XYZ, cualquier cuenta que esté asignada al usuario después de que éste se convierta en miembro del grupo se incluirá en las listas de cuentas de todos los miembros del grupo XYZ. En estos registros, el nombre del grupo aparece en el campo Grupo principal, siempre que este campo esté presente en el diseño de la página de detalles. Todos los miembros del grupo, incluido el propietario del registro designado, aparecen en la sección de información relacionada con el equipo de la página de detalles del registro. Todos los miembros del grupo pueden actualizar el registro.

  De manera predeterminada, los miembros del grupo actual podrán disponer de acceso total a los registros que se hayan asignado a un miembro del grupo después de su unión al grupo.

  NOTA: para utilizar esta función, debe seleccionar la opción Asignación de grupo predeterminada en la página de perfil de la compañía. Es necesario seleccionar la opción antes de crear los grupos. Para obtener más información, consulte Configuración de grupos (en la página 1596).

Se aplica el siguiente comportamiento a los grupos:

- Cada usuario sólo puede pertenecer a un grupo.

  Cuando se agrega un usuario a un grupo, su nombre deja de aparecer en la lista de usuarios en la selección de miembros del grupo.

- Si selecciona la opción de asignación de grupo en su compañía:
  - Los registros existentes antes de definir el grupo no se actualizarán, a no ser que el campo Propietario se actualice con un nuevo propietario perteneciente al grupo.
  - Cuando un usuario pasa a formar parte de un grupo, dicho usuario obtiene acceso a los registros del grupo. No obstante, los registros que fuesen propiedad del nuevo miembro antes de unirse al grupo no se muestran automáticamente a los demás miembros del grupo. Si un usuario se convierte en propietario de

registros después de haberse agregado a un grupo, los nuevos registros estarán visibles para los demás miembros del grupo.

En el ejemplo siguiente se ilustra la propiedad de registros en un grupo:

- El usuario 1 y el usuario 2 pertenecen al grupo 1. El usuario 3 no pertenece al grupo 1.
- El usuario 3 posee la cuenta 31. El usuario 1 y el usuario 2 no tienen acceso a la cuenta 31.
- Se agrega el usuario 3 al grupo 1. El usuario 1 y el usuario 2 siguen sin tener acceso a la cuenta 31.
- El usuario 3 se convierte en el propietario de la cuenta 32. El usuario 1 y el usuario 2 tienen acceso a la cuenta 32.

- Si se eliminan usuarios de un grupo, también se quitan de todos los registros compartidos que el grupo posea. Los usuarios conservan el acceso a sus registros privados.

  NOTA: Si el nombre del usuario suprimido del grupo aparece en el campo Propietario o en un registro compartido que pertenece al grupo, el nombre en el campo Propietario de ese registro se cambiará por el nombre de otro miembro del grupo después de suprimir al propietario del grupo. Cuando se realice ese cambio en la propiedad de un registro de oportunidad o registro de cartera, se actualizan los campos de sistema que almacenan información sobre el cambio más reciente en el registro y la información muestra que el usuario administrador de Oracle ha actualizado el registro. Sin embargo, en el caso de los otros tipos de registro que soportan grupos, los campos de sistema no se actualizan. Para todos los tipos de registro que soportan grupos, no se realiza un seguimiento en el cambio del campo Propietario del registro compartido en el seguimiento de auditoría si el campo se cambia como resultado de que se suprima al usuario del grupo, incluso si el campo Propietario se ha configura para que se llevan a cabo auditorías para el tipo de registro.

Acerca de los modos de propiedad de grupos y registros

El modo de propiedad de registro que se configure para un tipo de registro puede determinar que los registros de ese tipo no tengan un propietario. En su lugar, un registro puede tener un libro personalizado principal, o bien, puede no tener ni propietario, ni libro personalizado principal. Para obtener más información acerca de los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559). Los modos de propiedad de registros sólo se aplican a tipos de registros que admiten libros.

Si cambia el modo de propiedad de registro de un tipo de registro, es posible que se elimine el propietario de un registro que tuviese asignado anteriormente un propietario al actualizar el registro por primera vez tras modificar su modo de propiedad. En este caso, si el propietario anterior del registro es miembro de un grupo, todos los miembros de éste, a excepción del propietario anterior, seguirán siendo miembros del equipo. No obstante, el tipo de registro Cuenta es una excepción para esta regla. Si el propietario anterior de una cuenta es miembro de un grupo, todos los miembros del grupo se eliminarán del equipo.

NOTA: en la aplicación estándar, el propietario anterior de los registros no se retiene como miembro del equipo, tal y como se describe aquí. Sin embargo, el administrador puede configurar el tipo de registro para que el propietario anterior del registro se retenga como miembro del equipo en el registro. Para obtener más información sobre la configuración de un tipo de registro para retener el propietario anterior como miembro del equipo, consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos (consulte Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos en la página 1477).

Grupos y equipos

Oracle CRM On Demand distingue entre *Grupos* y *Equipos*:

- El administrador de la compañía configura los grupos y aplica el conjunto entero de registros a toda la compañía. Atención al cliente o el administrador de la compañía debe activar manualmente la función Grupo cuando la compañía se configure para Oracle CRM On Demand.
- Los propietarios de registros o los administradores de la compañía configuran los equipos. Los equipos se aplican solo a aquellos tipos de registro que permitan equipos, teniendo en cuenta que:
  - Cuenta

- Acreditación
- Actividad
- Solicitud
- Plan de negocio
- Certificación
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro del negocio
- Evento
- Examen
- Unidad familiar
- Oportunidad potencial
- Solicitud de MDF
- Objetivo
- Oportunidad
- Pedido
- Socio
- Cartera
- Solicitud de muestra
- Solicitud de servicio
- Solicitud de precios especiales

Para configurar el acceso de un equipo al registro, el propietario debe compartir de forma explícita dicho registro utilizando la sección Equipo de la página de detalles de registro. En los registros de actividad, el propietario del registro puede agregar usuarios al equipo de actividades en la sección de información relacionada con los usuarios de la página Detalles de la actividad.

Para obtener más información sobre la configuración de grupos, consulte Configuración de grupos (en la página 1596).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- Ver las agendas de otros usuarios (consulte Visualización de las agendas de otros usuarios en la página 244)
- Adición de vistas de calendario personalizadas (consulte Agregar vistas de agenda personalizadas en la página 249)

Configuración de grupos

Antes de comenzar. Realice lo siguiente:

- Asegúrese de que su rol incluya los privilegios adecuados, tal y como se indica:
  - Para crear, editar o eliminar un grupo, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.
  - Para agregar usuarios a un grupo o eliminar usuarios de un grupo, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar roles y accesos y Gestionar usuarios.
  - Para activar o desactivar la asignación de grupo predeterminada, su rol debe incluir el privilegio Gestionar compañía.
- Para comprender cómo funcionan los grupos, consulte Gestión de grupos (en la página 1593).

Secuencia para configurar grupos e importar usuarios

Para la configuración de grupos, siga esta secuencia:

1 Active la función Asignación de grupo predeterminado.

PRECAUCIÓN: antes de configurar o cambiar un grupo, debe activarse la función Asignación de grupo predeterminado (es decir, se debe seleccionar la opción Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía), aunque no planee utilizarla funcionalidad de asignación de grupo predeterminado. Si no activa esta función antes de configurar o cambiar un grupo, el grupo no se ejecutará correctamente. Si esto ocurre, debe eliminar el grupo, activar la función Asignación de grupo predeterminado y, a continuación, crear el grupo de nuevo.

2 Cree los grupos y asígneles usuarios.

3 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.

4 Importe los registros con el propietario predeterminado (usuario), lo que propagará los grupos a los registros.

Para activar la función de asignación de grupo predeterminado

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.

3 Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.

4 En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.

5 En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, seleccione la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.

6 Guarde la configuración.

Para configurar un grupo

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de usuarios y controles de acceso.

3 En la página Administración de usuarios y controles de acceso, en la sección Gestión de usuarios y grupos, haga clic en el enlace Grupos públicos para compartir.

4 En la página Lista de grupos, haga clic en Nuevo Grupo.

5 En la página Editar grupo, rellene los campos necesarios.

Campo	Descripción
Nombre	Límite de 50 caracteres. Campo necesario predeterminado.
Descripción	Límite de 255 caracteres.

NOTA: puede cambiar el nombre del grupo sin que esto afecte a los registros existentes, ya que la aplicación utiliza el ID de grupo subyacente para realizar el seguimiento de los registros del grupo en lugar del nombre. Sin embargo, el nombre del grupo debe ser único en la compañía.

6 A continuación, haga clic en Guardar.

7 En la página Detalles del grupo, haga clic en Añadir miembros.

8 En la página Miembros del Grupo, haga clic en los iconos de búsqueda y añada los usuarios.

En la lista sólo aparecen los usuarios que no están asignados a ningún grupo. Para determinar el grupo al que pertenece el usuario, acceda a la página Detalles del usuario.

9 Guarde el registro.

10 Si no pretende utilizar la funcionalidad de asignación de grupo predeterminado pero está utilizando los grupos para permitir a los usuarios ver agendas de grupo combinadas, desactive la función Asignación de grupo predeterminado cuando termine la creación de los grupos y de agregar miembros a los grupos.

   Para desactivar la función Asignación de grupo predeterminado, realice las siguientes acciones:

   a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

   b Haga clic en el enlace Gestionar la compañía.

   c Haga clic en el enlace Perfil de la compañía.

   d En la página Perfil de la compañía, haga clic en Editar.

   e En la sección Configuración de visibilidad de datos de la compañía, desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminado.

   f Guarde la configuración.

   Si más tarde decide realizar cambios a los grupos o a la afiliación al grupo, debe activar de nuevo la función Asignación de grupo predeterminado antes de realizar los cambios y, a continuación, desactívela cuando haya terminado de realizar los cambios.

Acerca de cambiar la opción Asignación de grupo predeterminado

Si su compañía decide que ya no desea utilizar grupos, deberá seguir esta secuencia antes de desactivar la función Asignación de grupo predeterminado:

1 Elimine todos los usuarios, excepto el que desee que sea el propietario principal de los registros del grupo.

2 Elimine el grupo.

3 Desactive la casilla de verificación Asignación de grupo predeterminada en el perfil de la compañía.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con los grupos y calendarios compartidos:

- Gestión de grupos (en la página 1593)
- Ver las agendas de otros usuarios (consulte Visualización de las agendas de otros usuarios en la página 244)
- Adición de vistas de calendario personalizadas (consulte Agregar vistas de agenda personalizadas en la página 249)

Gestión de territorio

Puede configurar territorios y jerarquías de territorios. Por ejemplo, suponga que una compañía organiza su personal de ventas en grupos, o territorios. Los territorios pueden estar basados en geografía, productos o sectores. Cada grupo de ventas sería responsable entonces de gestionar las cuentas y las oportunidades de ventas de su territorio. Puede utilizar los territorios configurados en Oracle CRM On Demand como base de asignación de nuevos registros de cuentas y oportunidades. Para obtener más información sobre la configuración de territorios, consulte Configurar territorios (consulte Configuración de territorios en la página 1598)

Configuración de territorios

Antes de comenzar:

- Si aún no se han definido los territorios en su compañía, determine la convención de nomenclatura y la jerarquía antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, empiece desde el nivel superior y agregue los subterritorios.
- Para realizar los siguientes procedimientos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar territorios.

El siguiente procedimiento describe cómo configurar un territorio.

Para configurar un territorio

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.
3. En la página Jerarquía de territorios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para añadir un territorio, haga clic en Nuevo territorio.
   - Para actualizar la información del territorio, haga clic en el enlace adecuado en la columna Nombre del territorio y, a continuación, en la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.
4. En la página Editar territorio, especifique la información necesaria.

Campo	Descripción
Nombre del territorio	Límite de 50 caracteres.
Territorio principal	Si es un territorio de nivel superior, deje este campo en blanco.
Cuota actual	Puede introducir la cuota asignada a este territorio.
Moneda del territorio	Hereda la moneda predeterminada de la compañía.

5. Guarde el registro.
6. (Opcional) En la página Detalles del territorio, haga clic en Nuevo en la barra de título Territorios secundarios para añadir subterritorios.

Para actualizar el territorio principal

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Administración de usuarios y controles de acceso, haga clic en el enlace Gestión de territorios.
3. En la página Jerarquía de territorio, seleccione el territorio secundario:
4. En la página Detalles del territorio, haga clic en Editar.
5. En la página Editar territorio, haga clic en el icono Búsqueda situado junto al campo Territorio principal.
6. En la ventana de búsqueda, seleccione la cuenta principal.
7. Guarde el registro.

Para actualizar los registros con territorio

Existen varias maneras de actualizar el campo Territorio de un registro. Normalmente, este proceso es automático:

- **Administrador de asignaciones**: puede utilizar el Administrador de asignaciones para completar este campo, así como el propietario y los miembros del equipo relacionados del registro.
- **Importar**: cuando desee actualizar la propiedad de territorio de muchos registros, defina el indicador Reasignar propietario para desencadenar las asignaciones de registros mediante el Administrador de asignaciones.
- **Manual**: el usuario puede asignar su territorio a un registro.

Cómo se determinan los derechos de acceso

Para obtener más información sobre cómo Oracle CRM On Demand determina los derechos de acceso a los datos representados por los distintos tipos de registros, consulte los siguientes temas:

- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal (en la página 1600)
- Cómo se determinan los derechos acceso para trabajar con registros de tipo de registro principal (consulte Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal en la página 1600)
- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado (en la página 1602)
- Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado (en la página 1604)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 1605)

Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta ver una lista de registros de un tipo de registro principal haciendo clic en una ficha, realizando una búsqueda o utilizando un servicio Web, Oracle CRM On Demand utiliza el proceso siguiente para determinar los derechos de acceso del usuario a los registros de ese tipo de registro:

- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante los privilegios incluidos en el rol del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los permisos concedidos al usuario mediante la configuración de tipo de registro en el rol del usuario (Tiene acceso, Puede crear y Puede leer todos los registros).

Si los privilegios del usuario le permiten trabajar con los registros de un determinado tipo de registro y el parámetro Puede leer todos los registros está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario podrá leer todos los registros de ese tipo de registro.

Si los privilegios de usuario permiten al usuario trabajar con los registros de un determinado tipo de registro, pero el parámetro Puede leer todos los registros no está seleccionado para el tipo de registro del rol de usuario, el usuario puede ver todos los registros de ese tipo de registro que sean de su propiedad, así como todos los registros de ese tipo de registro que el usuario esté autorizado a ver gracias a cualquiera de los siguientes componentes de control de acceso:

- La jerarquía de informes
- Afiliación a libros personalizados
- Delegación de usuario
- Afiliación a un equipo

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 1605)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)

Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro principal, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que permite el perfil de usuario en el rol del usuario:
  - Si el usuario es el propietario del registro, se utilizará el perfil de acceso de propietario del usuario.

  - Si, por el contrario, el usuario no fuera el propietario del registro, pero la opción Se pueden leer todos los registros estuviera seleccionada para el tipo de registro en el rol de usuario, se utilizaría el perfil de acceso predeterminado del usuario.
- Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden cada uno de los siguientes componentes de control de acceso:
  - La jerarquía de informes
  - Afiliación a libros personalizados
  - Delegación de usuario
  - Afiliación a un equipo

A continuación se ofrece más información sobre cómo Oracle CRM On Demand determina los niveles de acceso que conceden la jerarquía de informes, la afiliación a libros personalizados, la delegación de usuario y la afiliación a un grupo. A la hora de crear perfiles de acceso y asignarlos a usuarios, libros y equipos, debe tener en cuenta que Oracle CRM On Demand siempre utiliza los niveles de acceso más permisivos de cada uno de los componentes de control de acceso.

La combinación de los permisos de acceso para el registro determina qué acciones puede realizar el usuario en el registro. Si el usuario tiene como mínimo el acceso de sólo lectura en el registro, se mostrarán los detalles del registro. De lo contrario, el usuario verá un mensaje de error.

Derechos de acceso de la jerarquía de informes

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la posición de un usuario en la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada subordinado del usuario:

- Si el subordinado es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el subordinado es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado como miembro del equipo.

NOTA: si el subordinado no es el propietario del registro, ni miembro del equipo del registro, el subordinado no contribuirá al cálculo del acceso.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los derechos de acceso que el subordinado contribuya al cálculo del acceso y calculará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

Derechos de acceso de la afiliación a libros personalizados

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la afiliación del usuario a libros personalizados, Oracle CRM On Demand considera lo siguiente:

- Si el registro está asociado a un libro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro del perfil de acceso asignado al usuario que es miembro del libro.
- Si el registro se asocia a un libro secundario de una jerarquía de libros con varios niveles, como principal anterior, principal y secundario, el nivel de acceso se extrae de la siguiente forma:
  - Si el usuario es miembro de los tres libros, el nivel de acceso se deriva de los perfiles de acceso del usuario en cada libro principal anterior, principal y secundario.
  - Si el usuario sólo es miembro del libro principal anterior, el nivel de acceso se deriva del perfil de acceso del usuario en el libro principal anterior.

En todos los casos, si uno o varios de los niveles de acceso del registro se establece en Heredar principal, se utiliza el nivel de acceso heredado del tipo de registro principal. Si más de un nivel de acceso del registro es Heredar principal, se utiliza una combinación de los niveles de acceso heredados de los tipos de registro principales de cada perfil de acceso. Oracle CRM On Demand considera todos los niveles de acceso de miembro del libro para el cálculo de acceso final y determina el nivel de acceso con más permisos que se puede proporcionar al usuario.

Derechos de acceso de la delegación de usuario

Para determinar los derechos de acceso que se pueden conceder mediante la delegación de usuario, Oracle CRM On Demand considera los siguientes puntos para cada delegador (es decir, la persona para la cual el usuario actual es un delegado):

- Si el delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del delegador.
- Si el delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al delegador del equipo.
- Si el subordinado del delegador es el propietario del registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso de propietario del subordinado.
- Si un subordinado del delegador es miembro del equipo en el registro, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso asignado al subordinado del equipo.

Entonces, Oracle CRM On Demand considerará todos los niveles de acceso que la delegación de usuario contribuya al cálculo del acceso y determinará el nivel de acceso más permisivo que se puede conceder al usuario.

Derechos de acceso por la afiliación a equipo

Si el usuario es miembro del equipo en un registro (pero no es el propietario del registro), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro principal del perfil de acceso en la afiliación a equipo de usuario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 1605)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)

Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado

Cuando se confirma que un usuario puede ver la página Detalles de un registro, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué registros relacionados puede ver el usuario:

- Oracle CRM On Demand verifica que el rol del usuario posee los privilegios necesarios para ver el tipo de registro. Si el rol de usuario no tiene los privilegios de acceso necesarios para ver el tipo de registro, los registros de este tipo de registro relacionado no se muestran.
- Si el tipo de registro relacionado está basado en un tipo de registro principal, Oracle CRM On Demand verifica que la casilla de verificación Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro relacionado. Si la casilla de verificación Tiene acceso del tipo de registro relacionado no estuviera seleccionada, los registros de este tipo de registro relacionado no se mostrarán.
- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
  - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.

- Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

  En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:

  - El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
  - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
  - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
  - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

  Por tanto, Oracle CRM On Demand extrae los niveles de acceso para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso del registro principal a través de cada uno de los componentes de control de acceso aplicables.

- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso relacionados para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso y determina qué registros debe mostrar de la siguiente forma:
  - Si no se encuentra el nivel de acceso Heredar principal:
    - Si el nivel de acceso más permisivo es Sin acceso, no se mostrarán los registros relacionados.
    - Si el nivel de acceso más permisivo es cualquiera excepto Sin acceso, se mostrarán todos los registros relacionados, incluidos los registros que el usuario actual no está autorizado a ver.
  - Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol de usuario actual, se mostrarán todos los registros relacionados.
  - Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado en el rol del usuario actual, el conjunto de registros relacionados que se muestra incluye todos los registros para los cuales se cumpla una de las siguientes condiciones:
    - El usuario actual es propietario del registro relacionado.
    - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado.
    - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro.
    - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro al que está afiliado el usuario actual.
    - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.

    NOTA: los tipos de registro Actividades, Actividades abiertas y Actividades cerradas son excepciones a las reglas mencionadas anteriormente. Si se encuentra el nivel de acceso Heredar principal para un tipo de registro relacionado con actividades y la casilla de verificación Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro Actividad del rol de usuario actual, el conjunto de actividades relacionadas mostrado incluirá solo las actividades que sean propiedad del usuario, las actividades que el usuario haya delegado a otro usuario y las actividades que son propiedad de un grupo del que es miembro el usuario. Las actividades a las que el usuario actual solo puede acceder a través de los libros, las actividades a las que el usuario actual puede acceder solo por el hecho de ser un delegado de otro usuario y las actividades a las que el usuario actual puede acceder únicamente a través de la jerarquía de informes no se incluyen en el conjunto de actividades relacionadas.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 1605)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)

Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado

Cuando un usuario intenta actualizar o eliminar un registro relacionado, o profundizar para ver más detalles sobre el mismo, Oracle CRM On Demand utiliza el siguiente proceso para determinar qué acciones puede realizar el usuario en el registro:

- Si el propietario del registro principal es el usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es el subordinado del usuario actual, sea cual sea el nivel de la jerarquía de informes, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso de propietario del usuario actual.
- Si el propietario del registro principal es un usuario no relacionado:
  - Si la opción Puede leer todos los registros está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso del tipo de registro relacionado del perfil de acceso predeterminado del usuario actual.
  - Si la opción Puede leer todos los registros no está seleccionada para el tipo de registro relacionado del rol de usuario actual, no se utilizará el perfil de acceso predeterminado.

    En este caso, el usuario actual obtiene acceso a la página Detalles del registro principal de una o varias de las formas siguientes:

    - El usuario actual es miembro del equipo del registro principal.
    - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro principal.
    - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro principal o el registro principal está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
    - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro principal.

    Cuando se concede acceso a registros relacionados a través del contexto del registro principal, Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso apropiado para el tipo de registro relacionado de los perfiles de acceso para cada uno de los componentes de control de acceso aplicable.
- Para el registro relacionado, Oracle CRM On Demand también extrae los niveles de acceso de la relación del usuario actual con el registro relacionado siempre que se cumpla una de las siguientes condiciones:
  - El usuario actual es miembro del equipo del registro relacionado. Si el usuario actual es propietario del registro relacionado, el usuario también estará en el equipo, por lo que se utilizará el perfil de acceso de propietario.
  - El usuario actual tiene un subordinado directo o indirecto que tiene acceso al registro relacionado.
  - El usuario actual es miembro de un libro que contiene el registro relacionado o el registro relacionado está contenido en un sublibro de un libro del que es miembro el usuario actual.
  - El usuario actual ha sido delegado por otro usuario que tiene acceso al registro relacionado.
- Entonces, Oracle CRM On Demand evalúa todos los niveles de acceso aplicables para determinar si el nivel de acceso Heredar principal está presente en el conjunto de niveles de acceso:
  - Si el nivel de acceso (o cualquiera de sus combinaciones) Heredar principal se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, el tipo de registro relacionado hereda la configuración de los roles de su propio tipo de registro principal, así como la configuración del acceso. La configuración del nivel de acceso Heredar principal determina las acciones que el usuario puede llevar a cabo en los registros. Si Oracle CRM On Demand encuentra dos o más niveles de acceso Heredar principal, se determina la combinación de los niveles de acceso. Si desea más información acerca del nivel de acceso Heredar

principal y sus combinaciones, consulte Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados (en la página 1538).

- Cuando el nivel de acceso Heredar principal (o cualquiera de sus combinaciones) no se encuentra en el conjunto de niveles de acceso aplicables, se comprueba si el tipo de registro relacionado tiene un tipo de registro principal correspondiente. Si lo tiene, Oracle CRM On Demand determina la intersección de los niveles de acceso para el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado.

  Por ejemplo, si el nivel de acceso del tipo de registro relacionado Oportunidades es de sólo lectura y el nivel de acceso de su tipo de registro principal Oportunidad correspondiente es de lectura y edición, la intersección de los niveles de acceso es Sólo lectura.

La combinación de todos los niveles de acceso resultantes del tipo de registro relacionado determina qué acciones puede realizar el usuario en los registros de ese tipo de registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso (en la página 1605)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)

Ejemplos de cálculos de nivel de acceso

Haga clic en los siguientes enlaces para ver algunos ejemplos de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios:

- Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 1605)
- Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal (en la página 1610)
- Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros (en la página 1612)

Los derechos de acceso de los ejemplo se basan en algunas configuraciones de los roles de usuario, perfiles de acceso y otros componentes de control de acceso. Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso para un usuario autenticado cada vez que éste interactúa con dichos derechos. Oracle CRM On Demand determina los derechos de acceso del rol del usuario y de todos los perfiles de acceso aplicables a través de los perfiles de acceso de propietario, perfiles de acceso predeterminados, la jerarquía de informes, afiliación de libros personalizados, delegación de usuario y afiliación de equipo, que hacen referencia a los *componentes de control de acceso.*

NOTA: los usuarios pueden ser empleados de la compañía o empleados de una organización de socio. Los usuarios también pueden ser sistemas externos que acceden a Oracle CRM On Demand.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Gestión de perfiles de acceso (consulte Gestión de perfiles de acceso en la página 1531)
- Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546)

Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen tiene el rol Representante de ventas. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

Tipo de registro principal	Tiene acceso	Puede crear	Puede leer todos los registros
Cuenta	Sí	Sí	Sí
Oportunidad	Sí	Sí	No

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura/Edición/ Eliminación	Oportunidades	Ver
Oportunidad	Lectura/Edición/ Eliminación	No aplicable	No aplicable

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Sólo lectura	Oportunidades	Ver
Oportunidad	Sólo lectura	No aplicable	No aplicable

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la herencia de equipo no está activada para el tipo de registro Oportunidad, es decir, que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad no está seleccionada en la página del Perfil de la compañía. Para obtener más información sobre el comportamiento de la función de Herencia de equipo principal, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo en la página 1534).

David Bloom también tiene un rol de representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

Detalles de la cuenta: Cuenta 1	
Detalles de la cuenta	
Nombre de la cuenta:	Cuenta 1

Detalles de la cuenta: Cuenta 1		
Propietario:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nombre de oportunidad		**Propietario**
Oportunidad X		Amanda Jacobsen
Oportunidad Y		David Bloom
Equipo de la cuenta		
Apellidos	**Nombre**	**Acceso a la cuenta**
Hope	Jonathan	Propietario

Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 1

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1. Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

   NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

   - Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.

     En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Ver.
   - Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.

     En este ejemplo la respuesta es no.

     Si la respuesta a esta pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).
   - Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

     En este ejemplo la respuesta es no.

2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:
   - Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

     En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de usuario.
   - Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

     Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.
   - Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

     En este ejemplo la respuesta es no.
3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso el nivel de acceso más permisivo encontrado es Ver. El nivel de acceso Heredar principal no se encuentra presente, por lo tanto se muestran todos los registros de oportunidad secundarios, incluyendo los que no se le autoriza ver al usuario.

Acciones en registros relacionados en el ejemplo 1

Cuando un usuario intenta realizar una acción en un registro relacionado, Oracle CRM On Demand debe determinar si el usuario tiene los derechos de acceso apropiados para dicha acción. En este ejemplo, Amanda puede intentar leer los detalles de registro, editarlo o eliminarlo. Se consideran dos casos:

- En el Caso 1, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X.
- En el Caso 2, Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y.

Caso 1: Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X, de la que es propietaria.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

   NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

   - Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

     En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.
   - Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

     En este ejemplo, la respuesta es sí. Amanda es la propietaria de la oportunidad y, por lo tanto, se encuentra en el equipo de oportunidad. El nivel de acceso del tipo de registro de oportunidad principal del perfil de acceso predeterminado de Amanda (el perfil de acceso predeterminado del representante de ventas) es Lectura/Edición/Eliminación.
   - Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

     En este ejemplo la respuesta es no.
2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.
- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

  El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios. Por lo tanto, en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.
- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

  En este ejemplo la respuesta es no.

3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso más permisivo encontrado es Lectura/Edición/Eliminación.

Caso 2: Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad Y, de la que David Bloom es propietario.

Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:

NOTA: si se descubren múltiples niveles de acceso de varios componentes de control de acceso, todos se consideran para el cálculo de los derechos de acceso.

- Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

  En este ejemplo la respuesta es no.
- Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es no. Aunque Amanda pueda ver el registro de cuenta principal porque se está utilizando su perfil de acceso predeterminado, éste no se utiliza para el registro de oportunidad.
- Determina si el registro de oportunidad se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

  En este ejemplo la respuesta es no.
- Determina si Amanda es miembro del equipo de oportunidad.

  En este ejemplo la respuesta es no.
- Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de oportunidad.

  En este ejemplo la respuesta es no.
- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

  En este ejemplo la respuesta es no.

2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.
- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

  El tipo de registro de oportunidad no se controla a través de privilegios, por lo tanto en este ejemplo los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.
- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

  En este ejemplo la respuesta es no.

3 Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso encontrados y determina el nivel más permisivo. En este caso, el nivel de acceso final es Sin acceso.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal (en la página 1610)
- Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros (en la página 1612)

Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, Amanda Jacobsen es representante de ventas en su compañía. Amanda puede crear nuevas cuentas y ver todos los demás registros de cuenta. Se le permite crear oportunidades, pero sólo puede ver las oportunidades que le pertenecen o de las que dispone autorización para ver.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

Tipo de registro principal	Tiene acceso	Puede crear	Puede leer todos los registros
Cuenta	Sí	Sí	Sí
Oportunidad	Sí	Sí	No

El rol Representante de ventas le concede a Amanda control total sobre las cuentas y las oportunidades que crea y también derechos limitados sobre los registros que no le pertenecen. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura/Edición/ Eliminación	Oportunidades	Heredar principal
Oportunidad	Lectura/Edición/ Eliminación	No aplicable	No aplicable

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Sólo lectura	Oportunidades	Heredar principal
Oportunidad	Sólo lectura	No aplicable	No aplicable

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la herencia de equipo no está activada para el tipo de registro Oportunidad, es decir, que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad no está seleccionada en la página del Perfil de la compañía. Para obtener más información sobre el comportamiento de la función de Herencia de equipo principal, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo en la página 1534).

David Bloom también es representante de ventas en la misma compañía. David dispone de los mismos derechos de acceso que Amanda.

Amanda es la propietaria de la Oportunidad X, que está enlazada a la Cuenta 1. David crea una oportunidad, Oportunidad Y, y también la enlaza a la Cuenta 1. Amanda no está en el equipo de oportunidad.

Cuando Amanda ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver todas las cuentas porque el rol le permite visibilidad para todas las cuentas, incluyendo aquellas de las que no es propietaria. La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

Detalles de la cuenta: Cuenta 1		
Detalles de la cuenta		
Nombre de la cuenta:	Cuenta 1	
Propietario:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nombre de oportunidad		**Propietario**
Oportunidad X		Amanda Jacobsen
Equipo de la cuenta		
Apellidos	**Nombre**	**Acceso a la cuenta**
Hope	Jonathan	Propietario
Bloom	David	Miembro

Visibilidad de registro relacionado en el ejemplo 2

Para determinar qué registros de oportunidad relacionados puede ver Amanda en la cuenta de este ejemplo, Oracle CRM On Demand examina los derechos de acceso de Amanda, de la siguiente manera:

1. Oracle CRM On Demand examina todos los niveles de acceso aplicables para el tipo de registro de oportunidad de este registro de cuenta principal, de la siguiente manera:
   - Determina si Amanda es propietaria de la cuenta principal.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si el rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta.

     En este ejemplo, la respuesta es sí. El rol de Amanda le permite leer todos los registros de cuenta, por lo tanto Amanda puede ver la cuenta. Ya que Amanda no es la propietaria de la cuenta principal, se utiliza su perfil de acceso predeterminado. El nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad en el perfil de acceso predeterminado de Amanda es Heredar principal.
   - Determina si el registro principal se encuentra en algún libro del que Amanda es miembro.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si Amanda es miembro del equipo de la cuenta.

     En este ejemplo la respuesta es no.
   - Determina si alguno de los subordinados de Amanda (directo o indirecto) es miembro de un equipo de la cuenta.

     En este ejemplo la respuesta es no.

Si la respuesta a la pregunta es sí (es decir, uno o más de los subordinados de Amanda es miembro de un equipo de la cuenta), Oracle CRM On Demand extrae el nivel de acceso para el tipo de registro relacionado de oportunidad para cada uno de estos subordinados del perfil de acceso pertinente. Se utiliza en dicho caso el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a la cuenta de la pertenencia al equipo del subordinado en la cuenta (no el perfil de acceso asignado en el campo Acceso a las oportunidades).

- Determina si Amanda dispone de acceso al registro de cuenta a través de la delegación.

  En este ejemplo la respuesta es no.

2 Oracle CRM On Demand realiza las siguientes acciones:

- Determina si el rol de Amanda le permite el acceso básico a registros de oportunidad.

  En este ejemplo, la respuesta es sí, porque la opción Tiene acceso está seleccionada para el tipo de registro Oportunidad en el rol de Amanda.

- Determina si el rol de Amanda le concede el privilegio para el tipo de registro de oportunidad.

  Las oportunidades no se controlan a través de privilegios, por lo tanto, en este ejemplo, los privilegios no afectan al cálculo de los derechos de acceso de Amanda.

- Determina si el nivel de acceso de cualquiera de los perfiles de acceso en el cálculo está definido en Heredar principal o en una de sus combinaciones.

  En este ejemplo la respuesta es sí, por lo tanto Oracle CRM On Demand muestra los siguientes registros de oportunidad en la cuenta:

  - Todos los registros de oportunidad enlazados de los que Amanda es propietaria.
  - Todos los registros de oportunidad enlazados para los que se le autoriza ver a Amanda a través de otros componentes de control de acceso.

  El rol de Amanda le deniega la capacidad de ver oportunidades que no le pertenece, de modo que no puede ver la oportunidad que creó David Bloom.

Acciones en registros relacionados en el ejemplo 2

Cuando Amanda intenta realizar una acción en la Oportunidad X en este ejemplo, el cálculo es el mismo y el resultado de los derechos de acceso es el mismo que en el Caso 1 en Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 1605). El nivel de acceso final es Lectura/Edición/Eliminación.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 1605)
- Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros (en la página 1612)

Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros

Este tema ofrece un ejemplo de cómo Oracle CRM On Demand calcula los derechos de acceso de los usuarios.

En este ejemplo, una compañía utiliza libros personalizados para organizar sus datos por territorio. En este ejemplo se utilizan dos libros: Sudoeste y Este.

El libro Sudoeste tiene tres miembros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzmán

Todos los usuarios del libro Sudoeste tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su rol de libro.

El libro Este tiene tres miembros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos los usuarios del libro Este tienen el perfil de acceso Sólo lectura en su registro de afiliación de libro.

Cuando cualquiera de los usuarios crea un registro de cuenta u oportunidad, un proceso automatizado (flujo de trabajo) asigna el libro apropiado al registro. Asigna el libro basado en el atributo de territorio del registro.

Todos los usuarios tienen el rol Representante de ventas. Pueden crear nuevas cuentas y oportunidades. Pueden ver todos los registros de cuenta y oportunidad en su territorio, pero no en otros territorios.

La siguiente tabla muestra la configuración de tipo de registro en el rol Representante de ventas.

Tipo de registro principal	Tiene acceso	Puede crear	Puede leer todos los registros
Cuenta	Sí	Sí	No
Oportunidad	Sí	Sí	No

Todos los usuarios tienen control total sobre las cuentas y oportunidades que crean, pero disponen de derechos limitados sobre los registros de los que no son propietarios. El rol Representante de ventas requiere dos perfiles de acceso: un perfil de acceso de propietario y un perfil de acceso predeterminado.

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso de propietario de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Lectura/Edición/ Eliminación	Oportunidades	Heredar principal
		Libros	Sólo lectura
Oportunidad	Lectura/Edición/ Eliminación	Libros	Sólo lectura

La siguiente tabla muestra la configuración para el perfil de acceso predeterminado de representante de ventas.

Tipo de registro principal	Nivel de acceso	Tipo de registro relacionado	Nivel de acceso
Cuenta	Sólo lectura	Oportunidades	Heredar principal
		Libros	Sólo lectura
Oportunidad	Sólo lectura	Libros	Sólo lectura

NOTA: para todos los tipos de registro principal que admiten libros, la relación con el tipo de registro relacionado Libros es una relación de principal a secundario.

En este ejemplo de cálculo de derechos de acceso, se asume que la herencia de equipo no está activada para el tipo de registro Oportunidad, es decir, que la casilla de verificación Activar herencia de equipo principal para Oportunidad no está seleccionada en la página del Perfil de la compañía. Para obtener más información sobre el comportamiento de la función de Herencia de equipo principal, consulte Acerca de la propagación de acceso a través de la herencia de equipo (consulte Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo en la página 1534).

Cuando Amanda Jacobsen ve la lista de cuentas de la compañía, puede ver las cuentas del libro Sudoeste y de las que es propietaria. No puede ver ninguna otra cuenta.

La siguiente tabla muestra los registros que Amanda ve cuando hace clic en el nombre de cuenta Cuenta 1 para profundizar en el registro. En este ejemplo, sólo se muestran los campos y columnas relevantes.

Detalles de la cuenta: Cuenta 1		
Detalles de la cuenta		
Nombre de la cuenta:	Cuenta 1	
Propietario:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nombre de oportunidad		**Propietario**
Oportunidad X		Amanda Jacobsen
Oportunidad Y		David Bloom
Equipo de la cuenta		
Apellidos	**Nombre**	**Acceso a la cuenta**
Hope	Jonathan	Propietario

Amanda puede ver dos oportunidades ya que dichas oportunidades se encuentran en el libro Sudoeste, del que es miembro. Todos los demás miembros del libro Sudoeste pueden ver estas oportunidades.

Jonathan Hope es miembro del libro Este. Cuando Jonathan inicia sesión en Oracle CRM On Demand, también puede ver la Cuenta 1 ya que es propietario de ella. Sin embargo, no puede ver ninguna oportunidad relacionada con la Cuenta 1 de la que no sea propietario. El nivel de acceso Heredar principal en el tipo de registro relacionado Oportunidades en cuentas proporciona esta seguridad.

Rick Rogers y Raj Kumar, miembros del libro Este, no pueden ver los registros de Cuenta 1, Oportunidad X ni Oportunidad Y. No pueden ver la cuenta porque no se encuentra en el libro Este y su rol les impide ver registros de cuenta que no les pertenezcan. Igualmente, no pueden ver Oportunidad X ni Oportunidad Y porque estas oportunidades no se encuentran en el libro Este y su rol les impide ver las oportunidades que no les pertenezcan.

Amanda no puede modificar la Oportunidad Y, la cual pertenece a David Bloom. Esto ocurre debido a lo siguiente:

- Amanda no es propietaria de la cuenta, por lo tanto su perfil de acceso de propietario no se utiliza.
- El rol de Amanda le impide acceder a registros de oportunidad que no le pertenezcan, por lo tanto su perfil de acceso predeterminado no se utiliza.
- El único perfil de acceso activo en este punto es el perfil de acceso Sólo lectura del que Amanda dispone a través de su afiliación del libro Sudoeste.

Por lo tanto, el nivel de acceso de Amanda a Oportunidad Y es Sólo lectura.

Temas relacionados

Vea los siguientes temas para obtener ejemplos adicionales:

- Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver (en la página 1605)
- Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal (en la página 1610)

Gestión del proceso de negocio

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso para realizar lo siguiente:

- Creación de procesos (en la página 1622)
- Adición de estados de transición a procesos (en la página 1623)
- Restricción de procesos (en la página 1625)
- Configuración de campos para estados de transición (consulte Configuración de los valores de los campos para los estados de transición en la página 1626)
- Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados en la página 1626)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 1670)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1693)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)
- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1697)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1698)
- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1703)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1704)
- Configurar reglas de asignación (en la página 1712)
- Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 1719)
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720)
- Configuración de la definición del pronóstico (en la página 1724)
- Actualización de la definición de pronóstico (en la página 1730)
- Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 1731)
- Personalizar la lista de industrias de la compañía (en la página 1737)
- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 1617)
- Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 1617)
- Escenario para bloquear registros de actividad (en la página 1617)
- Ejemplo del uso de procesos para bloquear registros (consulte Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros en la página 1618)

- Funcionalidad de administración de procesos (en la página 1620)
- Proceso de configuración de procesos en Oracle CRM On Demand (consulte Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand en la página 1622)
- Configuración de flujo de trabajo (en la página 1628)
- Supervisores de flujo de trabajo (en la página 1696)
- Acerca de las reglas de asignación (en la página 1708)
- Administración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1717)

Administración de procesos

En la sección de administración de procesos de Oracle CRM On Demand, puede configurar los procesos para evitar que los usuarios, incluidas las aplicaciones externas realicen determinadas acciones en registros de un determinado tipo de registro cuando los registros tengan un estado concreto. Al hecho de evitar que los usuarios realicen determinadas acciones de esta forma se le conoce como *bloqueo de registros*.

La funcionalidad de administración de procesos no está activada en Oracle CRM On Demand de forma predeterminada. Oracle CRM On Demand Customer Care debe activarla para cada compañía. Si su compañía desea utilizar la funcionalidad de administración de procesos, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicítele que conceda el privilegio de administración de procesos al rol de administrador de su compañía.

Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care concede el privilegio Administración de procesos al administrador de la compañía, el administrador de la compañía puede conceder el privilegio a otros roles.

NOTA: los controles que determinan los registros que se bloquean son el último componente de seguridad que Oracle CRM On Demand examina al calcular los derechos de un usuario para trabajar con un registro. En primer lugar se examinan los permisos concedidos por los demás componentes de control de acceso. Un *componente de control de acceso* es una funcionalidad de Oracle CRM On Demand que contribuye al cálculo de los derechos de un usuario para acceder y trabajar con registros. Entre los ejemplos de componentes de control de acceso se incluyen: propiedad de registros, perfiles de acceso, roles, equipos, libros y jerarquía de informes. Los controles que bloquean los registros no anulan ninguna restricción impuesta por los demás componentes de control de acceso.

Si fuera necesario, puede permitir que ciertos usuarios sustituyan los procesos de bloqueo de registros que la compañía ha establecido. Para obtener más información, consulte Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros (en la página 1628).

Para obtener información sobre los procesos y cómo crearlos, consulte los temas siguientes:

- Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 1617)
- Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 1617)
- Escenario para bloquear registros de actividad (en la página 1617)
- Ejemplo del uso de procesos para bloquear registros (consulte Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros en la página 1618)
- Funcionalidad de administración de procesos (en la página 1620)
- Proceso de configuración de procesos en Oracle CRM On Demand (consulte Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand en la página 1622)
- Creación de procesos (en la página 1622)
- Adición de estados de transición a procesos (en la página 1623)
- Restricción de procesos (en la página 1625)
- Configuración de campos para estados de transición (consulte Configuración de los valores de los campos para los estados de transición en la página 1626)

- Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados en la página 1626)

Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos

En un proceso para un tipo de registro, configure una serie de estados de transición. Un *estado de transición* representa un estado al que accede un registro cuando se cumplen determinadas condiciones. Un *campo de transición* es un campo de lista de opciones en el tipo de registro que determina la transición de un registro de un estado de transición a otro. El campo de lista de opciones de un proceso se identifica en la definición del proceso.

En un proceso, cada valor del campo de transición se puede enlazar a un estado de transición. Para cada estado de transición, puede especificar la siguiente información:

- **Condición.** La condición determina si un registro se puede mover a este estado de transición.
- **Mensaje de error.** El mensaje de error aparece si no se cumple la condición cuando un usuario intenta mover un registro a este estado de transición.
- **Controles de acceso a registro**. Los controles de acceso a los registros determinan qué acciones no pueden realizar los usuarios en un registro cuando el registro está en estado de transición. Puede evitar que los usuarios eliminen o actualicen los registros en el estado de transición.
- **Configuración de campos**. La configuración de campos determina el comportamiento de determinados campos cuando un registro está en estado de transición.
- **Controles de acceso relacionados.** Los controles de acceso relacionados determinan qué acciones no pueden realizar los usuarios en los registros relacionados cuando el registro principal está en estado de transición.

Por ejemplo, puede configurar un proceso para el tipo de registro Solución, mediante el campo Estado como campo de transición, así como agregar tres estados de transición al proceso, uno para cada uno de los siguientes valores de estado: Borrador, Aprobado y Obsoleto. A continuación, podrá evitar que los usuarios eliminen soluciones en estado de transición para el estado Aprobado o evitar que los usuarios actualicen soluciones que estén en estado de transición para el estado Obsoleto, y así sucesivamente.

Acerca de los campos principales en la administración de procesos

Puede utilizar un campo de lista de opciones en un tipo de registro para restringir un proceso, de forma que el proceso sólo se aplique a determinados registros de dicho tipo de registro. Al campo de lista de opciones se le conoce como *campo principal*; además, un proceso sólo se aplica a los registros donde el valor del campo principal en el registro coincida con uno de los valores que especifique para el proceso, es decir, los valores principales. Por ejemplo, el campo Tipo de visita se puede utilizar como campo principal en el tipo de registro Actividad. Puede restringir un proceso para el tipo de registro Actividad, de forma que el proceso sólo se aplique a determinados registros de visita.

Escenario para bloquear registros de actividad

En este tema se proporciona un ejemplo de cómo los representantes de ventas de una compañía farmacéutica utilizan los registros de actividades de visitas de Oracle CRM On Demand para registrar los detalles de sus visitas a los clientes y cómo los registros de actividades de visitas se bloquean en determinados puntos. Su compañía podría utilizar Oracle CRM On Demand de otra forma, en función del modelo empresarial del que se trate.

Un representante de ventas tiene previsto visitar una clínica local para reabastecer el armario de muestras de la clínica y para hablar con la responsable de la clínica sobre un producto nuevo que la compañía farmacéutica está a punto de lanzar. El representante de ventas tiene previsto dejarle a la responsable de la clínica un CD promocional que contiene los resultados de las pruebas clínicas y documentación técnica. Cuando el

representante de ventas configura el registro de actividad de visitas de Oracle CRM On Demand, define el estado del registro en No iniciada.

Cuando el representante de ventas llega a la clínica, se produce un retraso, ya que un empleado de la clínica tarda en conseguir la llave para abrir el armario de muestras. El representante de ventas utiliza ese tiempo para actualizar el estado del registro de actividades de visitas de Oracle CRM On Demand a En progreso. El representante de ventas consigue colocar las muestras en el armario, comunica el mensaje sobre el nuevo producto a la responsable de la clínica y le entrega el material promocional.

Hacia el final del día, el representante de ventas inicia sesión en Oracle CRM On Demand y empieza a actualizar los registros relacionados con las actividades del día. El representante de ventas actualiza el registro de actividades de visita con la visita a la clínica, pero desea revisar el registro una vez más antes de cambiar el estado del registro al estado final Enviado. Sin embargo, el representante de ventas tiene previsto asistir a una reunión de ventas, por lo que define el estado del registro como Completada y se marcha a la reunión. En este punto, el registro no se puede quitar de Oracle CRM On Demand.

Cuando el representante de ventas vuelve de la reunión, vuelve a revisar el registro de actividades de visita y define el estado del registro en Enviada. En este punto, el registro de actividades de visita no se puede actualizar, no se puede eliminar de Oracle CRM On Demand y todos los campos del registro son de sólo lectura. Además, no se pueden enlazar otros registros al registro de actividades de visita enviadas. En Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros (en la página 1618) se proporciona un ejemplo de un proceso que admite este escenario.

Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros

En este tema se proporciona un ejemplo de creación de un proceso para admitir el escenario descrito en Escenario para bloquear registros de actividad (en la página 1617). Puede utilizar esta característica de varias formas, dependiendo del modelo de negocio.

Cree un proceso que limite las acciones que los usuarios pueden realizar, de la siguiente forma:

- Cuando el estado del registro es Completado, los usuarios no pueden eliminar el registro.
- Cuando el estado del registro es Enviado, sucede lo siguiente:
  - Los usuarios no pueden actualizar ni eliminar el registro ni enlazar otros registros al registro de actividad de visitas.
  - Todos los campos del registro de actividad de visitas son de sólo lectura.
- El proceso se aplica a las visitas a cuentas y a las visitas a profesionales, pero no a las visitas generales.

Para configurar un proceso para bloquear los registros de actividades de visitas

1. En Oracle CRM On Demand, cree un proceso de la siguiente forma:
   a. En el campo Nombre de proceso, introduzca un nombre único para el proceso.
   b. En el campo Nombre de objeto, seleccione Actividad.

   Al seleccionar Actividad en el campo Nombre de objeto, el valor de Campo principal se define automáticamente como Tipo de visita. El valor de Campo de transición se define automáticamente como Estado. Para obtener más información sobre la creación de procesos, consulte Crear procesos (consulte Creación de procesos en la página 1622).
2. Agregue los estados de transición que se muestran en la siguiente tabla al proceso que ha creado en el paso 1 de este procedimiento.

   Para obtener más información sobre la adición de estados de transición a procesos, consulte Adición de estados de transición a procesos (en la página 1623).

Región	Casilla de verificación Desactivar actualización	Casilla de verificación Desactivar eliminación/ supresión
No iniciada	Con selección anulada	Con selección anulada
En progreso	Con selección anulada	Con selección anulada
Finalizada	Con selección anulada	Seleccionado
Comprometido	Seleccionado	Seleccionado

3 Restringe el proceso para que se aplique a las visitas de cuentas y a las visitas a profesionales, pero no a las visitas generales, al agregar los valores principales Visitas a la cuenta y Visitas profesionales al proceso.

Para obtener más información sobre el registro de procesos, consulte Restringir procesos (consulte Restricción de procesos en la página 1625).

4 En el estado de transición Enviado, configure los valores del campo y seleccione la casilla de verificación Sólo lectura para todos los campos.

Para obtener más información sobre la configuración de los valores del campo para los estados de transición, consulte Configuración de los valores de los campos para los estados de transición (en la página 1626).

5 En los estados de transición Completado y Enviado, active los controles de acceso adecuados para los tipos de registro relacionados.

La configuración de las casillas de verificación se muestra en la siguiente tabla. Para obtener más información sobre la activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados, consulte Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados (en la página 1626).

Estado de transición	Tipo de registro relacionado	Desactivar creación/ adición	Desactivar actualización	Desactivar eliminación/ supresión
Finalizada	Respuestas al mensaje	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado
	Productos detallados	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado
	Ítem promocional distribuido	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado
	Muestras distribuidas	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado
	Solicitudes de muestras	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado
	Transacciones de muestra	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado
	Firmas	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado

Estado de transición	Tipo de registro relacionado	Desactivar creación/ adición	Desactivar actualización	Desactivar eliminación/ supresión
	Soluciones	Con selección anulada	Con selección anulada	Seleccionado
Enviado	Archivos adjuntos	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Libros	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Contactos (M:M)	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Objetos personalizados del 01 al 03	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Respuestas al mensaje	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Productos detallados	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Muestras distribuidas	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Solicitudes de muestras	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Transacciones de muestra	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Firmas	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado
	Soluciones (M:M)	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado

NOTA: los registros de solicitudes de muestra tienen enlazados registros de ítems de solicitudes de muestra que también se deben bloquear cuando se bloquea el registro principal. Para bloquear los registros de ítems de solicitudes de muestra, debe configurar un proceso diferente que esté basado en el tipo de registro Solicitud de muestra. Igualmente, los registros de transacciones de muestra tienen enlazados registros de ítems de transacciones. Para bloquear los registros de ítems de transacciones, debe configurar un proceso diferente que esté basado en el tipo de registro Transacción de muestra. El proceso que se configura para un tipo de registro bloquea los registros principales de ese tipo de registro y sus registros secundarios, pero el proceso no bloquea ningún registro que esté enlazado a los registros secundarios.

Funcionalidad de administración de procesos

Se admiten los siguientes tipos de registros para la administración de procesos:

- Cuenta
- Actividad
- Dirección
- Plan de negocio
- Detalle de producto de visita
- Evento
- Oportunidad potencial

- Plan de mensajería
- Objetivo
- Oportunidad
- Renuncia de muestra
- Solicitud de muestra
- Transacción de muestra
- Solicitud de servicio
- Solución

Restricciones

Se aplican las siguientes restricciones:

- Sólo se puede configurar un proceso para cada uno de los tipos de registro que admiten la administración de procesos.
- Para cada uno de los tipos de registro admitidos, el campo Estado del tipo de registro se utiliza como campo de transición para el proceso. No puede seleccionar otro campo de transición.

  NOTA: los usuarios no pueden cambiar el estado de un registro de detalles de producto de visita directamente. Oracle CRM On Demand actualiza el estado de un registro de detalles de producto de visita cuando se actualiza el estado de dicha visita, de modo que el estado del registro de detalles de producto de visita siempre coincide con el estado de la visita.

- Sólo el tipo de registro Actividad admite el uso de un campo principal para restringir el proceso. El campo principal en el tipo de registro Actividad se denomina Tipo de visita. No puede seleccionar otro campo principal.
- Las opciones de la configuración de campos para los estados de transición están limitadas a especificar que determinados campos son de sólo lectura cuando un registro está en estado de transición.
- El campo Número de pedido y la casilla de verificación Predeterminado, que aparecen en el registro de procesos al guardar el proceso, no se usan en la versión actual de Oracle CRM On Demand.

Tipos de registro relacionados

Para cada tipo de registro principal admitido para la administración de procesos, puede activar los controles de acceso para todos los tipos de registros relacionados admitidos para el tipo de registro principal y disponibles para su compañía, con las excepciones que aparecen en la tabla siguiente.

Tipo de registro principal	Tipos de registro relacionados no admitidos
Cuenta	■ Evaluaciones ■ Cuenta financiera: Sucursal ■ Cuenta financiera: tuvo lugar fuera de las instituciones
Actividad	Evaluaciones
Plan de negocio	Evaluaciones
Oportunidad potencial	Evaluaciones
Objetivo	Evaluaciones
Oportunidad	Evaluaciones

Tipo de registro principal	Tipos de registro relacionados no admitidos
Solicitud de servicio	Evaluaciones

NOTA: puede permitir a ciertos usuarios que sustituyan los procesos de bloqueo de registros que su compañía lleva a cabo. Para obtener más información, consulte Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros (en la página 1628).

Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand

Para configurar un proceso en Oracle CRM On Demand, realice las siguientes tareas:

1. Creación de procesos (en la página 1622)
2. Adición de estados de transición a procesos (en la página 1623)

También puede realizar las siguientes tareas:

- Restricción de procesos (en la página 1625)
- Configuración de campos para estados de transición (consulte Configuración de los valores de los campos para los estados de transición en la página 1626)
- Activación de controles de acceso para tipos de registro relacionados (consulte Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados en la página 1626)

Creación de procesos

Para crear un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand (en la página 1622).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para crear un proceso

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Administración de procesos.
3. En la página Lista de procesos, haga clic en Nuevo.
4. En la página Edición de proceso, rellene la siguiente información.
5. Guarde los cambios.

NOTA: el campo Número de pedido y la casilla de verificación Predeterminado que aparecen en la página Detalle de proceso al guardar un proceso no se usan en la versión actual de Oracle CRM On Demand.

En la tabla siguiente se describen los campos de proceso. Para obtener más información sobre cómo se usan estos campos en la versión actual de Oracle CRM On Demand, consulte las restricciones que se muestran en Funcionalidad de administración de procesos (en la página 1620).

Campo	Descripción
Nombre de proceso	Nombre que se le da al proceso.
Tipo de registro	Tipo de registro del proceso. Para obtener una lista de los tipos de registros para los que puede crear

Campo	Descripción
	procesos, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 1620).
Campo principal	Nombre del campo en el tipo de registro que se va a usar como filtro para restringir el proceso a determinados registros del tipo de registro. Este campo es de sólo lectura. Para el tipo de registro Actividad, el valor predeterminado de Campo principal es Tipo de visita. Para los demás tipos de registro, el campo está en blanco. Para obtener más información sobre los campos principales, consulte Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 1617).
Campo de transición	Nombre del campo en el tipo de registro que determina la transición de los registros de un estado de transición a otro. Este campo es de sólo lectura. Para todos los tipos de registros admitidos, el valor predeterminado es Estado. Para obtener más información sobre los campos de transición, consulte Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 1617).
Descripción	(Opcional) Descripción del proceso.

Adición de estados de transición a procesos

En un proceso, puede enlazar cada valor del campo de transición a un estado de transición. Para obtener más información sobre los campos de transición y los estados de transición, consulte Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos (en la página 1617).

Para agregar un estado de transición a un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand (en la página 1622).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para agregar un estado de transición a un proceso

1. En la página Lista de procesos, haga clic en el enlace Nombre de proceso del proceso al que desee agregar el estado de transición.
2. En la página Detalle de proceso, desplácese hasta la sección Estados de transición de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
3. En la página Edición de estado de transición, rellene la información del estado de transición.
4. Guarde los cambios.
5. Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento para cada estado de transición que desee agregar al proceso.

La siguiente tabla describe algunos de los campos de estado de transición. Los encabezados de la sección Información básica y la sección Validación de la página de Oracle CRM On Demand muestran el nombre del campo de transición.

Campo	Descripción
Información clave	
Región	Valor de campo de transición que identifica este estado de transición. Cada valor del campo de transición se puede utilizar con sólo un estado de transición en el proceso. Cuando se ha usado un valor con un estado de transición, el valor se quita de la lista de opciones de valores del campo Estado.
Categoría	(Opcional) Categoría de ventas a la que está asociado el estado de transición.
Descripción	(Opcional) Descripción del estado de transición.
Validación	
Condición	(Opcional) Condición que determina si un registro se puede mover a este estado de transición. Puede introducir una expresión directamente en el campo de texto o hacer clic en el icono *fx* para abrir la ventana Expression Builder, donde puede definir una expresión. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 2064). No utilice ningún campo calculado en la expresión. Los campos calculados no están admitidos en las expresiones del campo Condición en estados de transición. Si la condición que especifique no se cumple cuando un usuario intenta mover un registro del tipo de registro especificado en el proceso a este estado de transición, aparece un mensaje de error y los cambios del usuario no se guardan.
Mensaje de error	(Opcional) El texto del mensaje de error que aparece si no se cumple la condición definida para el estado de transición cuando un usuario intenta mover un registro del tipo de registro especificado en el proceso a este estado de transición.
Control de acceso a registro.	

Campo	Descripción
Desactivar actualización	(Opcional) Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios, incluidas las aplicaciones externas, no pueden actualizar los registros del tipo de registro especificado en el proceso cuando los registros estén en estado de transición.
Desactivar eliminación/supresión	(Opcional) Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios, incluidas las aplicaciones externas, no pueden eliminar los registros del tipo de registro especificado en el proceso mientras los registros estén en estado de transición. Asimismo, si un registro de este estado de transición es un secundario de un registro principal, los usuarios no pueden quitar el registro de la relación si realizar esta acción provoca la eliminación del registro secundario de Oracle CRM On Demand. Sin embargo, si la eliminación del registro secundario de la relación con el registro principal no provoca que el registro secundario se elimine de Oracle CRM On Demand, el registro se puede quitar de la relación mientras esté en estado de transición, pero no se puede eliminar.

Restricción de procesos

Para restringir un proceso, de forma que se aplique sólo a determinados registros de dicho tipo de registro, especifique los valores del campo principal del tipo de registro que son válidos para el proceso. Para obtener más información sobre los campos principales, consulte Acerca de los campos principales en la administración de procesos (en la página 1617).

Para restringir un proceso, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para restringir un proceso

1. En la página Lista de procesos, haga clic en el enlace Nombre de proceso del proceso que desea restringir.
2. En la página Detalle de proceso, desplácese hasta la sección Valores principales de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
3. En la página Editar valor principal, en el campo Valor, seleccione los valores a los que se restringirá el proceso.

   Puede seleccionar hasta cinco valores en la página Editar valor principal. Si desea seleccionar más valores, puede repetir este procedimiento.
4. Guarde los cambios.

5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para agregar más valores principales.

Configuración de los valores de los campos para los estados de transición

Puede especificar el comportamiento de determinados campos cuando un registro está en estado de transición, mediante la configuración de los valores del campo para el estado de transición.

Para configurar los valores de un estado de transición, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para configurar los valores de los campos para un estado de transición

1 En la página Detalle de proceso, haga clic en el enlace del campo Estado para el estado de transición para el que desee configurar los valores del campo.
2 En la página Detalle de estado de transición, desplácese hasta la sección Configuración de campos de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
3 En la página Editar configuración de campos, especifique el comportamiento de los campos cuando un registro del tipo de registro especificado en el proceso esté en este estado de transición, de la siguiente forma:
   a Seleccione el campo en la lista Campo.
   b Seleccione la casilla de verificación del comportamiento que desea configurar para el campo.

   NOTA: para obtener información sobre las restricciones que se aplican a la configuración de los valores de campos para los estados de transición, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 1620).

   PRECAUCIÓN: si desea definir una casilla de verificación como de sólo lectura, el campo ya debe aparecer en el diseño de página donde se vaya a usar. En caso contrario, cuando el campo se agregue a un diseño de página, se muestra un mensaje de error cuando los usuarios intenten guardar un registro de este tipo.

   Puede especificar la configuración de hasta cinco campos en la página Edición de la configuración de campos. Si desea especificar la configuración de más campos, puede repetir este procedimiento.
4 Guarde los cambios.
5 Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para configurar todos los campos que desee establecer para el estado de transición.

Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados

Puede limitar las acciones que los usuarios pueden realizar en los registros relacionados cuando un registro principal esté en el estado de transición activando los controles de acceso para los tipos de registros relacionados.

NOTA: algunos tipos de registro no tienen tipos de registros relacionados.

Para activar los controles de acceso para los tipos de registros relacionados, complete los pasos del procedimiento siguiente.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administración de procesos.

Para activar controles de acceso para tipos de registros relacionados

1. En la página Detalle de proceso, haga clic en el enlace del campo Estado para el estado de transición para el que desee activar los controles de acceso para los tipos de registros relacionados.
2. En la página Detalle de estado de transición, desplácese hasta la sección Controld de acceso relacionado de la página y, a continuación, haga clic en Agregar en la barra de título de la sección.
3. En la página Editar control de acceso relacionado, para cada tipo de registro relacionado, seleccione las casillas de verificación para los controles de acceso que desee activar.

   Puede activar controles de acceso para hasta cinco tipos de registro relacionados en la página Edición de control de acceso relacionado. Si desea activar los controles de acceso para más tipos de registros adicionales, puede repetir el procedimiento.

   NOTA: en la página Edición de control de acceso relacionado, las casillas de verificación de los controles de acceso están marcadas según sea necesario; es decir, aparece un asterisco junto al nombre de cada una de las casillas de verificación. Las casillas de verificación están marcadas según sea necesario, porque estos campos de casillas de verificación siempre tienen un valor en la base de datos. El valor es Verdadero, es decir, la casilla de verificación está seleccionada, o bien Falso, es decir, la selección de la casilla de verificación está anulada. Si selecciona una casilla de verificación, el valor Verdadero se guarda en la base de datos. Si no selecciona una casilla de verificación, el valor Falso se guarda en la base de datos.
4. Guarde los cambios.
5. Repita del paso 2 al paso 4 de este procedimiento tantas veces como sea necesario para activar los controles de acceso para los tipos de registro relacionados para el estado de transición.

En la tabla siguiente se describen los controles de acceso para los tipos de registro relacionados. No están disponibles algunos tipos de registros relacionados. Para obtener una lista de los tipos de registros relacionados que no están disponibles, consulte Funcionalidad de administración de procesos (en la página 1620).

NOTA: los usuarios pueden ser aplicaciones externas, así como usuarios de Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción
Desactivar creación/adición	Si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden crear nuevos registros de este tipo de registro relacionado del registro principal ni agregar registros existentes de este tipo de registro al registro principal, mientras el registro principal esté en este estado de transición.
Desactivar actualización	El comportamiento de esta casilla de verificación depende de la relación existente entre el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado, de la siguiente forma: ■ Si el tipo de registro principal tiene una relación uno a muchos con el tipo de registro relacionado y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden actualizar registros de este tipo de registro relacionado que sean registros secundarios del registro principal mientras el registro principal esté en este estado de transición. Los registros secundarios no se pueden actualizar de ninguna ubicación de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté en este estado de transición. Por ejemplo, si hay registros relacionados del tipo de registro Objeto personalizado 05 en el registro principal, esos registros Objeto personalizado 05 no se pueden actualizar mientras el registro principal esté en este estado de transición, incluso aunque se haya accedido a ellos desde la página inicial Objeto personalizado 05.

Campo	Descripción
	■ Para los tipos de registros relacionados que tienen una relación muchos a muchos con el tipo de registro principal, la casilla de verificación Desactivar actualización no se puede aplicar, es decir, no se puede utilizar para evitar que los usuarios actualicen registros relacionados de ese tipo, mientras el registro principal esté en este estado de transición.
Desactivar eliminación/ supresión	El comportamiento de esta casilla de verificación depende de la relación existente entre el tipo de registro principal y el tipo de registro relacionado, de la siguiente forma: ■ Si el tipo de registro principal tiene una relación uno a muchos con el tipo de registro relacionado y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden eliminar registros de este tipo de registro relacionado que son registros secundarios del registro principal mientras el registro principal está en este estado de transición. Los registros secundarios no se pueden eliminar de ninguna ubicación de Oracle CRM On Demand mientras el registro principal esté en este estado de transición. ■ Si el tipo de registro relacionado tiene una relación muchos a muchos con el tipo de registro principal y si esta casilla de verificación está seleccionada, los usuarios no pueden quitar registros secundarios de este tipo de registro de su relación con el registro principal mientras el registro principal esté en este estado de transición. Sin embargo, los usuarios pueden eliminar los registros secundarios de otros lugares de Oracle CRM On Demand, como de una lista a la que se accede desde la página inicial del tipo de registro.

Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros

Es posible que algunos usuarios, como los administradores o gestores, necesiten trabajar con registros bloqueados sin encontrar restricciones por parte de los procesos de bloqueo de registros. Puede permitir a un usuario que sustituya los procesos de bloqueo de registros activando el privilegio Sustituir administración de procesos en el rol del usuario.

El privilegio Sustituir administración de procesos sólo quita las restricciones que llevan a cabo los procesos de bloqueo de registros. Para trabajar con los registros bloqueados, los usuarios deben poder verlos y tener los niveles de acceso y permisos adecuados. El privilegio Sustituir administración de procesos permite a los usuarios sustituir los procesos de bloqueo de registros en todo tipo de registros. No se puede especificar que un usuario sólo pueda sustituir procesos de bloqueo de algunos registros o tipos de registros.

NOTA: el privilegio Sustituir administración de procesos no se encuentra disponible de forma predeterminada. Si desea activar el privilegio para su compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Configuración de flujo de trabajo

Para configurar reglas de trabajo que cumplan con los requisitos de la compañía, realice las siguientes acciones:

1. Trabaje con todos los accionistas para planear los procesos de negocio.

2. Documente todas las reglas de flujo de trabajo y las acciones de flujo de trabajo correspondientes que deba configurar. Para obtener más información sobre los componentes de reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630).
3. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand como administrador de la compañía y cree las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653) y Creación de eventos programados (en la página 1659).
4. En las nuevas reglas de flujo de trabajo y eventos programados, defina todas las acciones de flujo de trabajo necesarias. Para obtener más información sobre la creación de varios tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:
   - Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
   - Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
   - Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
   - Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
   - Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
   - Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
   - Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)
   - Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
   - Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo

Si es un cliente nuevo, la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo se activará automáticamente. Sin embargo, si ya es cliente, Oracle CRM On Demand Customer Care y el administrador de la compañía deben configurar la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo para Oracle CRM On Demand de la siguiente manera:

- **Configuración de Oracle CRM On Demand Customer Care.** Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care configura la funcionalidad de flujo de reglas de trabajo, aparece el enlace Configuración de flujo de trabajo en la sección Gestión del proceso de negocio de la página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene activado el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 1522).

  NOTA: Para crear reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, también debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo para usuario en el rol de usuario. El administrador puede activar este privilegio para el rol de administrador y para cualquier otro rol según sea necesario. Para obtener más información sobre las consideraciones para crear las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 1652).

- **Opción Activar flujo de trabajo.** Las reglas de flujo de trabajo no se pueden ejecutar hasta que el administrador de la compañía activa la casilla de verificación Activar flujo de trabajo en la página Perfil de la compañía. Para obtener información acerca de la configuración del perfil de la compañía, consulte Configuración del perfil de la compañía y los valores predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223).
- **Eventos de integración.** Un *evento de integración* es un mecanismo que sirve para activar los procesos externos que se basan en los cambios realizados a los registros en Oracle CRM On Demand, como las operaciones de creación, actualización, eliminación, asociación, disociación, restauración y combinación. Puede especificar los campos del registro de los que desea realizar un seguimiento. En caso de que la compañía desee utilizar las reglas de flujo de trabajo para crear eventos de integración, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care con el fin de solicitar ayuda para la administración de eventos de integración y para especificar el tamaño total de las colas de eventos de integración que considere oportuno. Cuando cambia el valor de un campo sujeto a seguimiento, dicho cambio se registra en el evento de integración. También puede especificar a qué colas de evento de integración deben agregarse los eventos

de integración. Para obtener más información sobre cómo gestionar los eventos de integración, consulte Acerca de los eventos de integración (en la página 2021).

- **Libros.** Si su compañía desea utilizar reglas de flujo de trabajo para actualizar las asociaciones entre registros y libros, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar ayuda para la administración de libros. Para obtener más información acerca de la administración de libros, consulte Gestión de libros (consulte Book Management en la página 1551).

Acerca de las reglas de flujo de trabajo

Una *regla de flujo de trabajo* es una instrucción para que Oracle CRM On Demand realice una o más acciones automáticamente cuando se produce un evento determinado.

Eventos desencadenadores y acciones en las reglas de flujo de trabajo

Una regla de flujo de trabajo se evalúa cuando ocurre el evento especificado en la regla (el evento desencadenador). Si las condiciones de la regla se cumplen (o si no hay condiciones en la regla), se realizan las acciones especificadas en la regla. Por ejemplo, puede crear una regla de flujo de trabajo para especificar que, cuando se crea una oportunidad (el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo), se envía un correo electrónico al gerente del propietario de la oportunidad (la acción de la regla de flujo de trabajo). También puede especificar que el correo electrónico se envía sólo si los ingresos de la oportunidad superan una cantidad determinada (la condición de la regla de flujo de trabajo) y, además, puede especificar el contenido del correo electrónico.

También puede configurar las reglas de flujo de trabajo de forma que las acciones se realicen cuando hay pasado un período de tiempo determinado, o cuando se haya alcanzado la fecha y hora indicadas. Para obtener más información sobre las acciones del flujo de trabajo basadas en tiempo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo (consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo en la página 1643) y Acerca de los eventos programados (en la página 1656).

Las reglas de flujo de trabajo se pueden activar por alguna de las siguientes causas:

- Se crea, actualiza, restaura, combina o elimina un registro.

  NOTA: La actualización de un registro por medio de una acción de flujo de trabajo no activa nuevas secuencias de reglas de flujo de trabajo. Por ejemplo, si la acción Actualizar valores de una regla de flujo de trabajo del tipo de registro de cuenta actualiza un campo en un registro de cuenta, este cambio en el registro no activa ninguna regla de flujo de trabajo para el tipo de registro de cuenta, aunque algunas de esas reglas tengan el activador Antes de guardar registro modificado o los eventos de activador Al modificar registro guardado. Si desea que Oracle CRM On Demand realice alguna acción adicional como resultado del cambio en el registro, esas acciones se deben configurar en la misma regla de flujo de trabajo que la acción que ha actualizado el registro.

- Se asocia un registro con otro o se disocia de otro registro.

  Los desencadenadores de reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación solo son compatibles con las asociaciones entre determinados tipos de registro. Para obtener más información, consulte la sección Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación y disociación (consulte Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación en la página 1635).

- Se ha alcanzado una fecha y hora especificadas.

NOTA: las reglas de flujo de trabajo admiten operaciones de eliminación en cascada y operaciones de eliminación profunda. Por ejemplo, cuando se elimina una cuenta, también se eliminan todas las direcciones relacionadas que no sean compartidas. A su vez, la eliminación de una dirección activa todas las reglas de flujo de trabajo del tipo de registro Dirección que tienen el evento de activador Antes de eliminar el registro. Para obtener más información sobre las operaciones de eliminación en cascada y las operaciones de eliminación profunda, consulte Acerca de la eliminación y restauración de registros (en la página 186).

Hay varios tipos de eventos desencadenadores para las reglas de flujo de trabajo, pero cada regla sólo tiene un único evento. En función del evento desencadenador que seleccione para la regla, puede especificar que Oracle CRM On Demand tiene que realizar una o varias acciones automáticamente cuando se cumplan las condiciones de la regla de flujo de trabajo.

El evento desencadenador de cada regla aparece en las páginas Lista de reglas de flujo de trabajo y Detalle de regla de flujo de trabajo. En función del tipo de evento de lanzamiento seleccionado para una regla de flujo de trabajo, la regla será de uno de los siguientes tipos:

- **Regla de flujo de trabajo previa al evento.** Las acciones del flujo de trabajo tienen lugar antes de que termine el evento que activa la regla.
- **Regla de flujo de trabajo posterior al evento.** Las acciones del flujo de trabajo tienen lugar una vez que el evento que activa la regla del flujo de trabajo se ha completado correctamente.
- **Evento programado.** El tipo de evento programado es un subtipo del tipo de regla posterior al evento.

  Un evento programado es una regla de flujo de trabajo que no se dispara con una acción del usuario. En su lugar, el evento programado se ejecuta automáticamente cuando se llega a una fecha y una hora especificadas. También se puede configurar un evento programado para que se ejecute varias veces a intervalos especificados en el evento programado.

  Para obtener más información sobre los eventos programados, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 1656), Creación de eventos programados (en la página 1659) y Creación de eventos programados para análisis (consulte Creating Scheduled Events for Analytics en la página 1662).

Las reglas de flujo de trabajo se configuran para un registro como un conjunto y no para los campos individuales. Los eventos programados se configuran para listas de registros, y los eventos programados para análisis se configuran con el fin de ejecutarse para usuarios concretos.

NOTA: una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento desencadenador de la regla. Aun así, si hay una condición en la regla, se puede actualizar la condición. En los eventos programados se puede actualizar la programación o seleccionar una lista diferente.

En la siguiente tabla, aparecen las acciones disponibles para cada evento desencadenador.

Evento desencadenador	Tipo de regla	Acciones disponibles
Cuando se guardan nuevos registros	Posterior al evento	■ Enviar correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro ■ Crear evento de integración ■ Espera ■ Actualizar valores
Cuando se modifican registros guardados	Posterior al evento	■ Enviar correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro ■ Crear evento de integración ■ Espera ■ Actualizar valores
Antes de eliminar el registro	Previo al evento	■ Enviar correo electrónico ■ Crear tarea ■ Crear evento de integración
Antes de guardar reg. mod.	Previo al evento	■ Actualizar valores

Evento desencadenador	Tipo de regla	Acciones disponibles
Después de asociación con principal	Posterior al evento	■ Enviar correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Espera
Después de disociación del principal	Posterior al evento	■ Enviar correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Espera
Cuando se restauran registros	Posterior al evento	■ Enviar correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Crear tarea
Cuando se combinan registros	Posterior al evento	■ Enviar correo electrónico ■ Crear evento de integración ■ Crear tarea
Evento programado	Evento programado	■ Enviar correo electrónico ■ Crear tarea ■ Asignar un libro ■ Actualizar valores **NOTA:** Para eventos programados del tipo de registro de datos analíticos, solo se admite la acción Enviar mensaje de correo electrónico.

Algunas acciones de flujo de trabajo adicionales están disponibles para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition y Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obtener más información, consulte Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641).

NOTA: el procesamiento de productos bloqueados no se admite en ítems de solicitudes de muestra cuando utiliza flujos de trabajo en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información, consulte Acerca de los flujos de trabajo del ítem de solicitud de muestra y de las reglas de productos bloqueados (en la página 712).

NOTA: para determinados tipos de registros, las reglas de flujo de trabajo que están configuradas con el evento de activador Cuando se restauran registros no se activan nunca porque actualmente no es posible restaurar un registro de ese tipo. Por ejemplo, actualmente no es posible restaurar un registro del equipo de cuentas. Si en el futuro se agrega soporte para restaurar dichos tipos de registros, todas las reglas de flujo de trabajo que estén configuradas con el evento de activador Cuando se restauran registros se activan cuando es apropiado.

Restricciones aplicables a las reglas de flujo de trabajo y a las acciones de la regla

Las siguientes restricciones se aplican a las reglas de flujo de trabajo que tengan un evento de lanzamiento diferente a Evento programado, así como a las acciones en dichas reglas:

- **Condiciones de la regla de flujo de trabajo.** Si se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla de flujo de trabajo solo se realizan si se cumplen dichas condiciones cuando se activa la regla. Si las condiciones no se cumplen, las acciones no se realizan. Si no se definen condiciones en una regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se desencadena la regla.
- **Contexto de registro único.** Una regla de flujo de trabajo que se desencadena cuando se crea, actualiza o elimina un registro está limitada a trabajar en el contexto de un registro único; es decir, este tipo de regla de flujo de trabajo puede acceder y actualizar los campos de un registro sólo.

NOTA: cuando una regla de flujo de trabajo se desencadena como consecuencia de una acción de asociación o disociación, el evento de integración creado por el flujo de trabajo puede incluir campos tanto del registro secundario como del registro principal.

Las siguientes restricciones se aplican a todas las reglas de flujo de trabajo y eventos programados, así como a las acciones en dichas reglas y eventos programados:

- **Varias acciones en reglas de flujo de trabajo y eventos programados.** Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo o un evento programado.

  Se puede crear un máximo de 25 acciones para una regla de flujo de trabajo. Para un evento programado, se puede crear un máximo de 5 acciones de flujo de trabajo. Si intenta crear más acciones de las permitidas en una regla de flujo de trabajo o evento programado, recibirá un mensaje de error.

  NOTA: Si la acción de flujo de trabajo en una regla de flujo de trabajo o evento programado finaliza inesperadamente sin haberse completado, puede que las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo o evento programado no se realicen. Para obtener más información sobre lo que ocurre cuando una acción de flujo de trabajo falla, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures en la página 1645).

- **Tipos de registro.** Puede crear reglas de flujo de trabajo y eventos programados para una serie de tipos de registro. No obstante, cada regla de flujo de trabajo o evento programado solo se aplica a un tipo de registro. Esto significa que si crea una regla de flujo de trabajo o evento programado para un tipo de registro determinado y desea que la misma acción tenga lugar en otro tipo de registro, debe crear una segunda regla de flujo de trabajo o evento programado similar para el segundo tipo de registro.

Orden de regla de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Después de asociación con principal o Después de disociación con principal, Oracle CRM On Demand asignará automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro principal. Para reglas de flujo de trabajo que tienen un evento de lanzamiento distinto al evento programado, el número de orden determina el orden en el que Oracle CRM On Demand llama a una secuencia de reglas de flujo de trabajo basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de lanzamiento y, si procede, en el mismo tipo de registro principal. Puede cambiar el orden de las reglas.

NOTA: A las reglas de flujo de trabajo que tengan un evento de lanzamiento Evento programado también se les asigna un número de orden, pero no se desarrollan secuencialmente. El número de orden es de solo lectura para los eventos programados.

Para obtener más información sobre el cambio del orden de las reglas de flujo de trabajo, consulte Modificación del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo en la página 1693).

Interrupción de una secuencia de reglas de flujo de trabajo

Para las reglas de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento diferente a Evento programado, puede especificar que Oracle CRM On Demand deje de procesar una secuencia de reglas de flujo de trabajo si se cumple la condición de una regla de flujo de trabajo. Cuando se activa una regla de flujo de trabajo, la condición de la regla se evalúa. Si se cumple la condición de la regla y la casilla de verificación Salir de la regla de flujo de trabajo está activada, se llevarán a cabo las acciones activas en la regla de flujo de trabajo actual, pero no se procesarán las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, en el mismo tipo de registro.

Orden de acción de flujo de trabajo

En caso de que haya varias acciones definidas para una regla de flujo de trabajo o evento programado, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar

a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Además, puede cambiar el orden de las acciones de la regla. Para obtener más información acerca de las acciones de flujo de trabajo, consulte Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641).

En un evento programado, las acciones se realizan para los registros que devuelve la lista filtrada en esa fecha. Los registros se procesan en secuencia; es decir, todas las acciones de flujo de trabajo en el evento programado se realizan siguiendo el orden especificado en el evento programado para el primer registro de la lista y, a continuación, se realizan todas las acciones para el segundo registro de la lista, y así sucesivamente.

Fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo

Si una regla de flujo de trabajo, evento programado o acción de flujo de trabajo falla, el fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo o se notifica al usuario cuyas acciones han activado la regla de flujo de trabajo; en función del tipo de evento de lanzamiento de la regla de flujo de trabajo o evento programado y del tipo de error. Para obtener más información, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures en la página 1645).

Visibilidad del registro y acciones de flujo de trabajo

Cuando un usuario realiza una acción que activa una regla de flujo de trabajo, pueden fallar algunas de las acciones de la regla de flujo de trabajo si la acción del usuario provoca la pérdida de visibilidad del registro.

Por ejemplo, puede tener una regla de flujo de trabajo que se active al guardar un registro de cuenta modificado. Si un usuario propietario de un registro de cuenta reasigna la cuenta a otro usuario, se activa la regla de flujo de trabajo al guardar el registro de cuenta. Si el propietario original del registro deja de tener visibilidad del registro de cuenta por cualquier medio, como ser miembro de un equipo o libro, falla cualquier acción de flujo de trabajo que requiera el acceso al registro de cuenta.

Asimismo, la instancia de un evento programado falla si el usuario que creó el evento programado activo deja de tener acceso a la lista que se seleccionó en el evento programado.

Modos de propiedad de registros y acciones de flujo de trabajo

Puede configurar tipos de registro que sean compatibles con los libros personalizados en diferentes modos de propiedad: modo usuario, modo mixto o modo libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559). El modo de propiedad del registro interactúa con las reglas y las acciones del flujo de trabajo.

Si una acción del flujo de trabajo Asignar un libro intenta eliminar el libro personalizado principal de un registro, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en el modo libro, se producirá un error en la acción del flujo de trabajo.
- Si el tipo de registro está configurado en el modo mixto, Oracle CRM On Demand eliminará el valor del campo Libro en el registro cuando se elimine el libro personalizado principal del registro.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, ninguno de los libros del registro será un libro personalizado principal y el modo de propiedad del registro no afectará a la acción del flujo de trabajo.

Si una acción de flujo de trabajo depende de un valor del campo Propietario en un registro, por ejemplo, cuando se configura una acción Enviar mensaje de correo electrónico para enviar correos electrónicos con la opción Usuario relacionado en registro, sucede lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en modo libro, la acción de flujo de trabajo falla.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario o modo mixto, y el campo que identifica la dirección de correo en el registro están en blanco, la acción de flujo de trabajo falla.

  Por ejemplo, si configura una acción Enviar mensaje de correo electrónico para enviar correos electrónicos a un propietario de cuenta y el tipo de registro de cuenta está configurado en modo mixto, la acción de flujo de trabajo falla si el campo Propietario del registro de cuenta está en blanco. No obstante, si el campo Propietario está relleno, la acción de flujo de trabajo se realizará correctamente.

Latencia

Las reglas de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento diferente al evento desencadenador Evento programado se evalúan de manera secuencial y sincronizada. La operación de actualización global no se completa hasta que se evalúen todas las reglas. Por lo tanto, las reglas de flujo de trabajo agregan una determinada cantidad de latencia a las operaciones (es decir, el tiempo transcurrido entre el inicio de una operación y su finalización). Por ejemplo, cada tarea creada por una regla de flujo de trabajo puede agregar hasta un 20% de latencia a una operación de actualización de registros. Cada mensaje de correo electrónico creado por una regla de flujo de trabajo agrega cerca de un 5% de latencia.

Se tarda menos en evaluar expresiones. Para minimizar la latencia, agregue expresiones mutuamente excluyentes en las condiciones de flujo de trabajo. Cree sus propias reglas de flujo de trabajo de forma incremental y teniendo presente el rendimiento.

Haga clic en un tema para ver los procedimientos paso a paso que le permiten realizar lo siguiente:

- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Creación de eventos programados (en la página 1659)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1693)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación

Los eventos desencadenadores de asociación o disociación en las reglas de flujo de trabajo de asociación o disociación sólo son compatibles con las asociaciones entre determinados tipos de registro. Las acciones siguientes están disponibles para los eventos desencadenadores de asociación y disociación:

- **Enviar correo electrónico.** Esta acción está disponible para los eventos desencadenadores de asociación y disociación.
- **Espera.** Esta acción está disponible para los eventos desencadenadores de asociación y disociación.
- **Crear evento de integración.** Esta acción sólo está disponible para algunas asociaciones y disociaciones.

En la tabla siguiente se enumeran las asociaciones que admiten eventos desencadenadores de asociación y disociación e indica cuáles de estas asociaciones y disociaciones admiten la acción Crear evento de integración.

Tipo de registro principal	Tipo de registro	Compatible con la creación de eventos de integración
Cuenta	Dirección	Sí
Cuenta	Contacto	Sí
Cuenta	Objeto personalizado 01	No
Cuenta	Objeto personalizado 02	No

Tipo de registro principal	Tipo de registro	Compatible con la creación de eventos de integración
Cuenta	Objeto personalizado 03	No
Actividad	Contacto	No
Contacto	Cuenta	Sí
Contacto	Dirección	Sí
Contacto	Objeto personalizado 01	No
Contacto	Objeto personalizado 02	No
Contacto	Objeto personalizado 03	No
Contacto	Oportunidad	Sí
Oportunidad	Contacto	Sí
Oportunidad	Objeto personalizado 02	No

En la siguiente tabla se enumeran las acciones que pueden desencadenar una regla de flujo de trabajo de asociación o disociación. Además se muestran los eventos de integración generados por la regla de flujo de trabajo en cada caso (si se configura una acción de evento de integración en la regla de flujo de trabajo).

NOTA: según los datos de los registros, se pueden generar eventos de integración adicionales. Por ejemplo, si el contacto nuevo creado en una cuenta es el contacto principal de la cuenta, se generará un evento de integración adicional (actualización de la cuenta).

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
Cree una cuenta nueva con una dirección no compartida.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Cuenta: Insertar Dirección: Insertar Dirección: Asociar
			Servicios web	Cuenta: Insertar Dirección: Insertar Dirección: Asociar
Cree una dirección no compartida para una cuenta existente.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: Insertar Cuenta: Actualizar Dirección: Asociar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
			Servicios web	Dirección: Insertar Cuenta: Actualizar Dirección: Asociar
Quite una dirección no compartida de una cuenta.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: Eliminar Cuenta: Actualizar
			Servicios web	Dirección: Eliminar Cuenta: Actualizar Dirección: Disociar
Cree una cuenta nueva con una dirección compartida relacionada existente.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Cuenta: Insertar
			Servicios web	Cuenta: Insertar Dirección de cuenta: Insertar
Enlace una dirección compartida existente a una cuenta existente.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de cuenta: Insertar
			Servicios web	Dirección de cuenta: Insertar
Cree una nueva dirección compartida a partir de la sección de información relacionada de la dirección de la página Detalle de una cuenta.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Cuenta: Actualizar Dirección: Insertar Dirección: Asociar
			Servicios web	No aplicable
Quite una dirección compartida de una cuenta.	Cuenta	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de cuenta: Eliminar Cuenta: Actualizar
			Servicios web	Dirección de cuenta: Eliminar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
Crear un contacto nuevo en una cuenta.	Cuenta	Contacto	Interfaz del usuario	Cuenta: Actualizar Contacto: Insertar Contacto: Asociar
			Servicios web	Contacto: Insertar Contacto: Asociar Cuenta: Actualizar
Enlazar un contacto existente con una cuenta.	Cuenta	Contacto	Interfaz del usuario	Contacto de la cuenta: Insertar Contacto: Actualizar
			Servicios web	Contacto: Asociar Cuenta: Actualizar
Eliminar un contacto de una cuenta.	Cuenta	Contacto	Interfaz del usuario	Contacto de la cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal)
			Servicios web	Contacto: Disociar Cuenta: Actualizar
Enlazar una cuenta existente con un contacto.	Contacto	Cuenta	Interfaz del usuario	Contacto de la cuenta: Insertar Cuenta: Actualizar
			Servicios web	Contacto de la cuenta: Insertar Contacto: Actualizar
Eliminar una cuenta de un contacto.	Contacto	Cuenta	Interfaz del usuario	Contacto de la cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal)
			Servicios web	Contacto de la cuenta: Eliminar Contacto: Actualizar (sólo contacto principal)

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
Cree un contacto nuevo con una dirección no compartida.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Contacto: Insertar Dirección: Insertar Dirección: Asociar
			Servicios web	Contacto: Insertar Dirección: Insertar Dirección: Asociar
Cree una dirección no compartida para un contacto existente.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: Insertar Contacto: Actualizar Dirección: Asociar
			Servicios web	Dirección: Insertar Contacto: Actualizar Dirección: Asociar
Quite una dirección no compartida de un contacto.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección: Eliminar Contacto: Actualizar
			Servicios web	Dirección: Eliminar Contacto: Actualizar Dirección: Disociar
Cree un contacto nuevo con una dirección compartida relacionada existente.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Contacto: Insertar
			Servicios web	Contacto: Insertar Dirección de contacto: Insertar
Enlace una dirección compartida existente a un contacto existente.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de contacto: Insertar
			Servicios web	Dirección de contacto: Insertar
Cree una nueva dirección compartida a partir de la sección de	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Contacto: Actualizar Dirección: Insertar Dirección: Asociar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
información relacionada de la dirección de la página Detalle de un contacto.			Servicios web	No aplicable
Quite una dirección compartida de un contacto.	Contacto	Dirección	Interfaz del usuario	Dirección de contacto: Eliminar Contacto: Actualizar
			Servicios web	Dirección de contacto: Eliminar
Crear una nueva oportunidad en un contacto.	Contacto	Oportunidad	Interfaz del usuario	Oportunidad: Insertar Oportunidad: Asociar
			Servicios web	Oportunidad: Insertar Oportunidad: Asociar Contacto: Actualizar
Eliminar una oportunidad de un contacto.	Contacto	Oportunidad	Interfaz del usuario	Oportunidad: Disociar
			Servicios web	Oportunidad: Disociar
Crear un contacto nuevo en una oportunidad. **NOTA:** esta acción no está disponible a través de la interfaz de usuario.	Oportunidad	Contacto	Servicios web	Contacto: Insertar Contacto: Asociar
Enlazar un contacto existente con una oportunidad.	Oportunidad	Contacto	Interfaz del usuario	Oportunidad: Actualizar Rol de contacto de oportunidad: Insertar
			Servicios web	Contacto: Asociar Oportunidad: Actualizar

Acción	Registro principal	Registro secundario	Canal	Evento de integración
Eliminar un contacto de una oportunidad.	Oportunidad	Contacto	Interfaz del usuario	Rol de contacto de oportunidad: Eliminar Oportunidad: Actualizar
			Servicios web	Contacto: Disociar Oportunidad: Actualizar

Acerca de las acciones de flujo de trabajo

Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla.

Puede crear los siguientes tipos de acciones de flujo de trabajo:

- **Asignar un libro.** La acción asignar un libro asigna un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Crear evento de integración.** La acción Crear evento de integración envía un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.
- **Crear tarea.** La acción crear tarea crea una tarea cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.
- **Enviar correo electrónico.** La acción Enviar mensaje de correo electrónico genera correos electrónicos cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo.El correo electrónico se envía automáticamente, independientemente de que la operación que ha activado la regla de flujo de trabajo se realice con éxito o falle.
- **Actualizar valores.** La acción actualizar valores actualiza campos automáticamente al modificar un registro, sin perder la información acerca del cambio original (es decir, la información acerca de cuándo se modificó el registro, quién lo hizo y qué se modificó). La acción se realiza tras finalizar el período de espera definido en una o varias acciones de espera que preceden a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo.
- **Espera.** Una acción de espera hace que Oracle CRM On Demand retrase la ejecución de otras acciones (posteriores) en una regla de flujo de trabajo hasta que haya pasado un período de espera.

  NOTA: El período de espera especifica la cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir antes de que Oracle CRM On Demand comience a ejecutar las otras acciones en la regla de flujo de trabajo. La cantidad de tiempo real que transcurre antes de que las otras acciones se ejecuten puede ser mayor, dependiendo de la carga en la base de datos de Oracle CRM On Demand y el servidor de Oracle CRM On Demand, así como del número de acciones de espera que están pendientes cuando finalice el período de espera.

NOTA: si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, a partir de la acción numerada con el 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Una vez creadas las acciones de la regla de flujo de trabajo, puede cambiar el orden de las acciones. Para obtener más información, consulte Modificación del orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (consulte Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo en la página 1692).

Al crear acciones para las reglas de flujo de trabajo, utilice el Expression Builder para seleccionar los campos de los registros y para definir expresiones a fin de calcular variables. Puede combinar las variables y los campos del registro en el asunto y en cuerpo del mensaje de un correo electrónico, en el asunto y la descripción de una tarea o el nuevo valor para un campo que desee actualizar. También puede utilizar el creador de expresiones para calcular la duración o la fecha y la hora de finalización de un período de espera en las acciones esperar de las reglas de flujo de trabajo. Las variables y los nombres de los campos de las expresiones que defina se sustituyen

por valores cuando se aplican las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 2064).

NOTA: Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. Los campos encadenados no pueden actualizarse mediante las acciones del flujo de trabajo de Actualizar valores y no se pueden incluir en los eventos de integración. En su lugar, debe utilizar los campos individuales que forman los campos concatenados.

Para procedimientos paso a paso para crear acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Acciones de flujo de trabajo adicionales para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Hay tres acciones adicionales de flujo de trabajo que sólo están disponibles en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronizar libros de socios
- Sincronizar socio de libros
- Sincronizar socio del propietario

Para obtener más información sobre estas acciones y como usarlas, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Acciones de flujo de trabajo adicionales para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Hay dos acciones adicionales de flujo de trabajo disponibles para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Enviar visita y Enviar.

Acción Enviar visita

La acción Enviar visita sólo deben configurarlas los clientes que utilizan la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales para trabajar con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obtener información sobre el procedimiento de configuración de esta acción de flujo de trabajo, consulte la información relacionada con la configuración de la regla del flujo de trabajo de la transacción de desembolso para el seguimiento de inventario en *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide,* que está disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network. Los clientes que no utilizan Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition no deben configurar esta acción de flujo de trabajo. En el caso de que configuren esta acción de flujo de trabajo, se pueden crear registros de actividad y establecerlos con el estado Presentado y que aparezcan en Actividades finalizadas sin que tengan el estado Abierto.

La acción Enviar visita está disponible para los siguientes eventos de lanzamiento:

- Cuando se guardan nuevos registros
- Cuando se modifican registros guardados

La acción de espera debe seguir a la acción Enviar visita.

Acción Enviar

La acción Enviar está disponible sólo en reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Transacción de muestra. La acción Enviar envía de forma automática un registro de transacción de muestra para que Oracle

CRM On Demand lo procese y equivale a hacer clic en el botón Enviar de una página de detalles de transacción de muestra en la interfaz de usuario. Para obtener información sobre cómo puede utilizar la acción de flujo de trabajo Enviar, consulte Configuración del envío automático de transacciones de muestra (en la página 2059).

La acción Enviar está disponible para el evento de activador Al modificar registro guardado. La acción de envío debe ir precedida de la acción de espera.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo

Puede configurar determinadas reglas de flujo de trabajo para que las acciones se ejecuten cuando haya transcurrido un período de tiempo. Por ejemplo, puede configurar una regla para que una acción en la regla se ejecute después de que llegue la fecha de caducidad de un registro o en el caso de que no se haya trabajado en un registro durante algún tiempo. Hay dos formas de configurar reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo:

- Configurando eventos programados. Un evento programado es una regla de flujo de trabajo que no se dispara con una acción del usuario. En su lugar, el evento programado se ejecuta automáticamente cuando se llega a una fecha y una hora especificadas. También se puede configurar un evento programado para que se ejecute varias veces a intervalos especificados en el evento programado. Las acciones de flujo de trabajo de un evento programado se realizan en una lista de registros, mientras que las acciones de otros tipos de reglas de flujo de trabajo se realizan en un solo registro.

  Para obtener más información sobre los eventos programados, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 1656) y Creación de eventos programados (en la página 1659).
- Configurando acciones de espera en una regla de flujo de trabajo o un evento programado.

Acerca de las acciones de espera

Puede agregar una o más acciones de espera a determinadas reglas de flujo de trabajo posteriores a un evento, incluidos los eventos programados. Cada vez que desee que se ejecute una acción basada en el tiempo, cree una acción que especifique el período de tiempo para el retraso o la fecha y hora final de retraso. Puede especificar períodos de tiempo o fechas directamente o puede crear una expresión para calcular el período o fecha. Entonces ordene las acciones en la regla para que la acción de espera aparezca inmediatamente antes de la acción que desee retrasar. Si se necesita más de un regla para rellenar un proceso de negocio, ordene las reglas correctamente para conseguir su objetivo.

NOTA: No se pueden configurar acciones de espera en reglas de flujo de trabajo anteriores a un evento.

Acerca de la reevaluación de las condiciones de flujo de trabajo tras acciones de espera

Al configurar acciones de espera en reglas de flujos de trabajo posteriores al evento con un evento de lanzamiento que no sea un evento programado, puede especificar si la condición de regla de flujo de trabajo se debe volver a evaluar cuando finaliza el período de espera. Si la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en la acción de espera se encuentra activada, al finalizar el período el registro se vuelve a leer y evaluar respecto a la condición de la regla de flujo de trabajo.

Si no se cumple la condición de la regla (porque el registro ha cambiado durante el período de espera), las acciones restantes de la regla no se ejecutan. De forma predeterminada, la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera se encuentra seleccionada en acciones de espera.

Si desactiva la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en una acción de espera, al finalizar el período el registro se volverá a leer y se ejecutará la siguiente acción en la regla sin comprobar que el registro aún cumple con la condición de la regla. Si dispone de más de una acción de espera en una regla, debe activar la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en cada acción de espera en la que desee que se vuelva a evaluar la condición de regla tras finalizar el período de espera.

NOTA: No puede configurar una condición en un evento programado (es decir, una regla de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado). Por lo tanto, la selección o la anulación de la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera en una acción de espera de un evento programado no afecta al procesamiento de la regla.

Ejemplo de uso de reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo con acciones de espera

A continuación se muestra un ejemplo de cómo configurar reglas de flujo de trabajo basadas en tiempo con acciones de espera. Puede utilizar estas reglas de varias formas, según el modelo de negocio.

Las opciones de prioridad se utilizan para las solicitudes de servicio estándar, urgentes y críticas. La prioridad de una solicitud de servicio está establecida en Estándar de forma predeterminada cuando se crea la solicitud de servicio. Un proceso de negocio para el escalado de servicio necesita las siguientes acciones:

1. Después de crear una nueva solicitud de servicio y si el estado de la solicitud de servicio no se actualiza en 24 horas, la prioridad de la solicitud de servicio cambia a Urgente y se envía un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio para notificar al propietario que se debe actualizar la solicitud de servicio.
2. Si pasan otras 24 horas sin realizar ningún cambio al estado de la solicitud de servicio:
   - El campo Prioridad de la solicitud de servicio cambiará a Crítico.
   - La solicitud de servicio se vuelve a asignar al gestor del propietario original.
   - Se envía un correo electrónico al propietario original de la solicitud de servicio y al nuevo propietario para indicarles que la solicitud de servicio se ha reasignado al gestor del propietario y que la prioridad se ha cambiado a Crítico.

Para cumplir estos requisitos, el administrador de la compañía configura una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro de solicitud de servicio, que se configura de la siguiente manera:

1. El activador de regla se establece en el siguiente valor: Al guardar el registro nuevo.
2. La condición de regla especifica que el estado de la solicitud de servicio no se establece en Pendiente, de la manera siguiente:

   ```
   [<Status>]<>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
   ```

3. La siguiente secuencia de acciones se encuentra en la regla de flujo de trabajo:
   a. Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada
   b. Una acción Actualizar valores para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Urgente
   c. Una acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de las solicitud de servicio para notificar al propietario que la prioridad de la solicitud de servicio ha cambiado a Urgente y que se debe actualizar la solicitud de servicio
   d. Una acción de espera con una duración de 24 horas, con la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera seleccionada
   e. Una acción Actualizar valores para cambiar el campo Prioridad en la solicitud de servicio a Crítico
   f. Una acción Actualizar valores para asignar al gestor del propietario original como el nuevo propietario
   g. La acción de enviar correo electrónico para enviar un correo electrónico al propietario de la solicitud de servicio y para que el gestor del propietario les notifique que la solicitud de servicio se ha reasignado y que la prioridad de esta solicitud ha cambiado a Crítico

Para obtener información sobre cómo crear acciones de espera y de actualización de valores en las reglas del flujo de trabajo y los eventos programados, consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689) y Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualización de valores (consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores en la página 1687).

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

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 (consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo en la página 1630).
- 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	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo.	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	■ No se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo configuradas para el mismo tipo de registro y evento desencadenador. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la regla.	
Syntax error in a workflow action	■ Fallo de la acción de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en la regla de flujo de trabajo, estas acciones se pueden realizar. ■ Si existen otras reglas de flujo de trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la acción de flujo de trabajo.	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras reglas de flujo de trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la regla.	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	■ Fallo de la acción de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en la regla de flujo de trabajo, estas acciones se pueden realizar. ■ Si existen otras reglas de flujo de trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la acción de flujo de trabajo.	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
Any other error in a workflow action	■ Fallo de la acción de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ Si existen otras acciones en la regla de flujo de trabajo, estas acciones se pueden realizar. ■ Si existen otras reglas de flujo de trabajo para el mismo tipo de registro y evento desencadenador, las reglas se activan y se pueden realizar las acciones de dichas reglas. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la acción de flujo de trabajo.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

Pre-Event Workflow Rule and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in pre-event workflow rules and the workflow actions on those rules.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow rule condition or a workflow action	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. ■ No se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo configuradas para el mismo tipo de registro y evento desencadenador. ■ La operación que ha activado la regla de flujo de trabajo no se ve afectada por el fallo de la regla.	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	■ No se ejecuta ninguna de las acciones de la regla de flujo de trabajo. ■ The failure is reported in the Workflow Error Monitor. ■ If the rule was triggered by a delete operation, then the record is deleted. ■ If the rule was triggered by an update operation, then the updated record is saved, unless the Cancel Save check box is selected on the workflow rule. If the Cancel Save check box is selected on the workflow rule, then the update operation that triggered the workflow rule is canceled in the same way that an update operation is canceled if the condition on the rule is not met. For	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	details of what happens when an update operation is canceled by the workflow Cancel Save functionality, see Canceling Workflow Save Operations (consulte Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo en la página 1667).	
Semantic error in a workflow action	■ If any Update Values actions or Create Integration Event actions on the workflow rule were already performed, then those actions are rolled back. Any remaining actions on the workflow rule are not performed. **NOTE:** If any Create Task actions or Send Email actions were already performed, then those actions are not rolled back. ■ Se notifica el error al usuario cuya acción ha activado la regla de flujo de trabajo. Si un servicio web ha activado la regla de flujo de trabajo, se indica el fallo de la acción de flujo de trabajo en la respuesta al servicio web. ■ La operación que ha activado la regla se bloquea.	Not applicable
Any other error in a workflow action	■ None of the remaining actions on the workflow rule are performed. ■ Se notifica el error al usuario cuya acción ha activado la regla de flujo de trabajo. Si un servicio web ha activado la regla de flujo de trabajo, se indica el fallo de la acción de flujo de trabajo en la respuesta al servicio web. ■ La operación que ha activado la regla se bloquea.	Not applicable

Scheduled Event and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in scheduled events and the workflow actions on those scheduled events for record types other than Analytics.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	■ The workflow action fails for each record in the list. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	
Semantic error in a workflow action	■ The workflow action fails for each record in the list. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed. ■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
The number of records returned in the list specified on the scheduled event exceeds the maximum number allowed.	■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. A single instance is reported. ■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
The user who made the scheduled event active does not have access to the list specified on the scheduled event.	■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list. ■ El fallo se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. A single instance is reported. ■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	■ The workflow action fails for each record in the list. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed. ■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

NOTE: After an instance of a scheduled event fails, another instance is generated for the next scheduled occurrence of the event. You cannot resubmit a failed instance.

Scheduled Event and Workflow Action Failures for the Analytics Record Type

The following table describes the outcome for errors that can occur for scheduled events for the Analytics record type and the workflow actions on those scheduled events. In all of the cases listed in the table, the failure of a workflow action for one or more users does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
One or more of the following issues arises at the time that Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user: ■ ETL (extract, transform, load) is running. ■ The Analytics server is down. ■ One or more of the report services allotments is exceeded, or the file allotment for your company is reached.	■ The workflow action fails. ■ None of the remaining actions on the event are performed for the user, and none of the actions are performed for any of the remaining users in the list. ■ If any action on the event instance was successfully performed for a user before the issue arose, then the email with the results is sent to that user. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user: ■ The user's role does not have the Access V3 Analytics privilege. ■ The user is inactive. ■ Oracle CRM On Demand cannot sign in to the Analytics server on the user's behalf.	■ None of the workflow actions on the event are performed for the user. ■ The failure does not prevent the action from being performed for other users in the list of users on the scheduled event. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.
One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform a workflow action on behalf of a user: ■ The Analytics object selected on the action is no longer available. ■ The Analytics object selected on the action is an analysis, and that analysis fails to execute. **NOTE:** If a dashboard or dashboard page is selected on the action, and if an analysis in the dashboard or dashboard page fails to execute, this does not cause the workflow action to fail. ■ The file that is generated by the action exceeds the maximum allowed size of 20 MB. ■ The user does not have access to the Analytics object.	■ The workflow action fails for the user. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.
An analysis executed by a Send Email action on a scheduled event returns no results for a given user, and the Send Email if No Results check box on the Send Email action is deselected.	■ No email is sent to the user. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user. ■ If the analysis returns results for other users on the scheduled event, then the email and the results of the analysis are sent to those users. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	The name and folder path of the analysis and the name of the user for whom no results were returned.

Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario

Cuando se crean reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario, se aplican las siguientes consideraciones:

- Para crear reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario, debe tener los siguientes privilegios activados en su rol de usuario:
  - Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo
  - Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo para usuarios
- Las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario no se activan en los siguientes casos:
  - Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care realiza cambios en un registro de usuario a petición de la compañía.

    NOTA: Los usuarios pueden conceder acceso de inicio de sesión a los agentes de soporte técnico de Oracle CRM On Demand para la resolución de problemas. Si un agente de soporte técnico realiza un cambio en un registro de usuario mientras tiene una sesión iniciada como usuario, se considera que el cambio lo ha realizado el usuario al que está suplantando el agente de soporte técnico y dicho cambio activará las reglas de flujo de trabajo relevantes.

  - Cuando el administrador restablece la contraseña de un usuario haciendo clic en Restablecer contraseña en el registro del usuario.

    NOTA: si el administrador activa la casilla de verificación Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar en el registro del usuario, se considera que esta acción es una actualización del registro del usuario y el cambio activará las reglas de flujo de trabajo relevantes.

  - Cuando la contraseña de un usuario se restablece a través de servicios web.
  - Cuando un usuario configura su contraseña después de iniciar sesión en Oracle CRM On Demand por primera vez.
  - Cuando un usuario cambia su contraseña.
  - Cuando un usuario configura sus preguntas de seguridad después de iniciar sesión en Oracle CRM On Demand por primera vez.
  - Cuando un usuario cambia sus preguntas de seguridad.
  - Cuando se realiza un cambio en una cuota de ventas de un registro de usuario.
- La acción del flujo de trabajo Asignar un libro no se admite en las reglas de flujo de trabajo del tipo de registro Usuario. Esto se debe a que los libros personalizados no se asignan a los registros de usuario de la misma forma que a otros tipos de registros como cuentas, contactos, etc. Aunque los usuarios se pueden asociar a libros para que tengan acceso a sus registros, solo se asigna al registro del usuario el libro de usuario predeterminado.
- No puede utilizar la acción del flujo de trabajo Actualizar valores para actualizar el campo Estado de un registro de usuario.
- Si una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario tiene una acción Actualizar valores y esta regla se activa debido a un cambio realizado en el registro del usuario a través del enlace Mi configuración, la acción Actualizar valores no actualiza ningún campo de solo lectura del usuario.
- Al crear una acción de flujo de trabajo Enviar correo electrónico para el tipo de registro de usuario, la opción Dirección de correo específica no está disponible en el campo Para. Solo están disponibles las opciones Usuario específico y Dirección correo en registro. Para la opción Dirección correo en registro, puede seleccionar una de las opciones siguientes:
  - **Usuario actual.** Se trata del usuario cuya acción ha activado la regla de flujo de trabajo.
  - **Supervisor.** Se trata del usuario que se especifica en el campo Supervisor del registro de usuario que se ha creado o actualizado a través de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo.

- **Informa a.** Se trata del usuario que se especifica en el campo Informa a del registro de usuario que se ha creado o actualizado a través de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo.

Del mismo modo, al crear una acción del flujo de trabajo Crear tarea para el tipo de registro Usuario, las opciones que hay disponibles para la opción Dirección correo en registro en el campo Propietario son Usuario actual, Supervisor e Informa a.

Creación de reglas de flujo de trabajo

Este tema explica cómo crear reglas de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento diferente a Evento programado. Para obtener información sobre la creación de reglas de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado, consulte Creación de eventos programados (en la página 1659).

NOTA: si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo está activada en el perfil de la compañía, el campo Traducir a idioma estará disponible en la página Detalle de regla de flujo de trabajo y en la página Edición de regla de flujo de trabajo al editar una regla de flujo de trabajo existente. El campo Traducir a idioma permite introducir versiones traducidas de los mensajes de error personalizados que se devuelven a los usuarios o servicios web si no se cumple la condición en una regla de flujo de trabajo y la casilla de verificación Cancelar almacenamiento está activada para la regla. Para obtener más información sobre el campo Traducir a idioma, consulte Cancelación de operaciones de almacenamiento de flujo de trabajo (consulte Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo en la página 1667).

Antes de comenzar. La funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand se debe configurar para la compañía, como se describe en Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630). Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario. Para crear reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, también debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo para usuario en el rol de usuario. El administrador puede activar este privilegio para el rol de administrador y para cualquier otro rol según sea necesario. Para obtener más información sobre las consideraciones para crear las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro de usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 1652). Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

NOTA: una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro ni el evento desencadenador de la regla. No obstante, se puede actualizar la condición del flujo de trabajo.

Para crear una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear una nueva regla de flujo de trabajo a partir de la copia de una existente, haga clic en Copiar en la regla de flujo de trabajo que desee copiar.
   - Para crear una nueva regla de flujo de trabajo que no esté basada en una existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.
4. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla.

   La siguiente tabla describe los campos de regla.

Campo	Descripción
Nombre de flujo de trabajo	Introducir un nombre exclusivo y limitado a 50 caracteres.

Campo	Descripción
Activo	Utilice la casilla de verificación Activo para activar y desactivar la regla. Es posible activar al mismo tiempo un número cualquiera de reglas de flujo de trabajo.
Pedido	Este campo es de sólo lectura cuando crea la regla de flujo de trabajo. Determina el orden en el que Oracle CRM On Demand invoca las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, el mismo tipo de registro. Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Tras asociación con principal o Tras disociación con principal, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro. Posteriormente, puede cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Modificación del orden de las reglas de flujo de trabajo (consulte Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo en la página 1693).
Salir	Si selecciona la casilla de verificación Salir en esta regla de flujo de trabajo y se cumple la condición de la regla, se llevarán a cabo las acciones activas en esta regla de flujo de trabajo. No obstante, no se activará ninguna de las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador, y si procede, en el mismo tipo de registro principal. Si no se cumple la condición de la regla de trabajo, Oracle CRM On Demand aplicará la siguiente regla de la secuencia, independientemente de la configuración de la casilla de verificación Salir en esta regla de flujo de trabajo.
Descripción	(Opcional) Introduzca información adicional sobre la regla de flujo de trabajo como, por ejemplo, el propósito de la regla.
Tipo de registro	Seleccione el tipo de registro para la regla de flujo de trabajo. En el caso de eventos desencadenadores de creación, actualización y eliminación, cada regla de flujo de trabajo está relacionada únicamente con un tipo de registro. La regla se evalúa para ese tipo de registro y las acciones se realizan sobre ese mismo tipo. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el tipo de registro de la regla. Para las reglas de flujo de trabajo donde el evento desencadenador en la reglas Tras asociación con principal o Tras disociación del principal, seleccione el tipo de registro del registro secundario. Por ejemplo, si desea que la regla de flujo de trabajo se desencadene cuando se asocie un registro de contacto a un registro de cuenta,

Campo	Descripción
	seleccione Contacto en este campo y seleccione Cuenta en el campo Tipo de registro principal.
Evento desencadenador	Seleccione el evento que desencadena la regla. Cuando este evento tiene lugar en un registro de un tipo concreto, se evalúa la regla. Una vez que se crea una regla, no se puede cambiar el evento desencadenador de la regla. **NOTA:** los eventos desencadenadores Tras asociación con principal y Tras disociación del principal sólo son compatibles para los tipos de registro Cuenta, Contacto y Oportunidad. Para obtener más información, consulte la sección Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación y disociación (consulte Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación en la página 1635).
Tipo de registro principal	Este campo se muestra al seleccionar el evento desencadenador Tras asociación con principal o Tras disociación del principal. Seleccione el tipo de registro principal. Por ejemplo, si está configurando una regla de flujo de trabajo que se desencadenará cuando se asocie un registro de contacto con un registro de cuenta principal, seleccione Cuenta en este campo y Contacto en el campo de tipo de registro.

5 Si desea definir alguna condición en la regla de flujo de trabajo, haga clic en el icono *fx* de la sección Condición de regla de flujo de trabajo y utilice el Expression Builder para definir la condición de la regla de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre el Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 2064).

NOTA: si no se define ninguna condición en la regla de flujo de trabajo, las acciones de la regla se realizan cada vez que se desencadena la regla.

Al crear condiciones en las reglas de flujo de trabajo, tenga en cuenta las siguientes cuestiones:

- Las condiciones de la regla de flujo de trabajo pueden contener un máximo de 2048 caracteres.
- Puede configurar reglas de trabajo que sean específicas de un canal o rol determinados. Para obtener más información sobre la restricción de reglas de flujo de trabajo a roles o canales concretos, consulte Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 1670).
- Para determinar si se ha actualizado un campo de un registro, utilice una condición similar a la siguiente en la regla de flujo de trabajo. En este ejemplo, la cadena utilizada para determinar si ha cambiado el campo es *No válido*, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando:

  ```
  IfNull([<FieldName>], "No válido") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "No válido")
  ```

  PRECAUCIÓN: la función PRE no devuelve el valor anterior de un campo si la función se utiliza en otro flujo de trabajo o acción llamada después de una acción de espera. Para obtener más información sobre la función PRE(), consulte PRE (en la página 2104).

6 Si la sección Acciones si la condición es falsa de la página Detalle de regla de flujo de trabajo está disponible, podrá especificar que se cancele la operación de grabación si no se cumple la condición de la regla.

Para obtener más información acerca de cómo especificar que se cancele la operación de grabación si no se cumple la condición de la regla, consulte Cancelación de operaciones de grabación de flujo de trabajo (consulte Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo en la página 1667).

7 Guarde la regla de flujo de trabajo.

Cuando haya guardado la regla, puede crear acciones para dicha regla. Puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo, hasta un máximo de 25 acciones para cada regla.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Para procedimientos paso a paso para crear acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Creación de eventos programados (en la página 1659)
- Cancelación de operaciones de grabación de flujo de trabajo (consulte Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo en la página 1667)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1693)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Acerca de los eventos programados

Un evento programado es una regla de flujo de trabajo que no se dispara con una acción del usuario. En su lugar, el evento programado se ejecuta automáticamente cuando se llega a una fecha y una hora especificadas. También se puede configurar un evento programado para que se ejecute varias veces a intervalos especificados en el evento programado. Las acciones de flujo de trabajo de un evento programado se realizan en una lista de registros, mientras que las acciones de otros tipos de reglas de flujo de trabajo se realizan en un solo registro.

NOTA: Por evento programado se entiende el evento de lanzamiento para un evento programado.

Puede crear eventos programados para todos los tipos de registro de nivel superior que admitan funciones de gestión de listas, y para los tipos de registro Lista de precios, Producto, Categoría de productos y Usuario.

NOTA: También puede crear eventos programados para el tipo de registro de datos analíticos. Las acciones de flujo de trabajo en los eventos programados para el tipo de registro de datos analíticos no se realizan en una lista de registros. Por el contrario, estas acciones ejecutan un análisis, un cuadro de mandos o una página de cuadro de mandos en nombre de usuarios especificados, y envían los resultados a dichos usuarios. Para obtener más información sobre los eventos programados para el tipo de registro de datos analíticos, consulte Creación de eventos programados para datos analíticos (consulte Creating Scheduled Events for Analytics en la página 1662)

Al crear un evento programado para cualquier tipo de registro distinto de un tipo de registro de datos analíticos, se selecciona una lista filtrada que devuelve los registros para los que se desea realizar las acciones de flujo de trabajo. Cada vez que se ejecuta el evento programado, se realizan las acciones para los registros que devuelve la lista filtrada en esa fecha. Los registros se procesan en secuencia; es decir, todas las acciones de flujo de trabajo en el evento programado se realizan siguiendo el orden especificado en el evento programado para el primer registro de la lista y, a continuación, se realizan todas las acciones para el segundo registro de la lista, y así sucesivamente.

Por ejemplo, puede que desee que Oracle CRM On Demand envíe un recordatorio por correo electrónico a los propietarios de actividades abiertas cuya fecha de vencimiento haya pasado, y que la acción se repita en intervalos de una semana. Para configurar esta opción, debe crear un evento programado en el que seleccione una lista previamente definida que devuelva todas las actividades abiertas para las que haya pasado la fecha de vencimiento. Debe configurar el evento programado para que se repita a intervalos de una semana y, a continuación, crear una acción Enviar correo electrónico en el evento programado. La primera instancia del evento programado se ejecuta en la fecha de inicio especificada, y se envía un recordatorio por correo electrónico al propietario de cada actividad abierta para la que ha pasado la fecha de vencimiento. El evento programado continúa ejecutándose automáticamente en intervalos de una semana hasta llegar a la fecha final especificada (o hasta que el evento se haya ejecutado las veces indicadas).

Las incidencias de los eventos programados se programan y ejecutan del siguiente modo:

- Cuando se activa un evento programado, se genera una instancia pendiente para la primera incidencia programada del evento, y su estado se define en Programado. La instancia pendiente se muestra en el supervisor de espera de flujo de trabajo. Para obtener información sobre los campos que se muestran en una instancia pendiente, consulte Campos de instancia pendiente de flujos de trabajo (consulte Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo en la página 1705).

  NOTA: La fecha de reanudación de una instancia pendiente de un evento programado será el momento más temprano en el que se puede ejecutar la instancia. En función de la carga de la base de datos Oracle CRM On Demand y el servidor Oracle CRM On Demand en ese momento, puede que la instancia no se ejecute inmediatamente.

  Se genera una instancia pendiente para la primera ocurrencia programada en el evento programado, a pesar de que el flujo de trabajo no está activado (es decir, no se ha seleccionado la casilla de verificación Activar flujo de trabajo en el perfil de la compañía) cuando se activa un evento programado. Sin embargo, si el flujo de trabajo no está activado en la fecha de reanudación de la instancia, ocurre lo siguiente:

  - No se ejecuta ninguna de las acciones de flujo de trabajo configuradas en el evento.
  - Si se produce un error que podría causar el fallo de la instancia del evento programado (por ejemplo, si la lista de registros supera el límite permitido), el fallo se notifica en el supervisor de errores de flujo de trabajo. En caso contrario, el supervisor de errores no notifica fallos de la instancia.
  - Se crea otra instancia pendiente para la siguiente ocurrencia programada del evento.
  - Si la casilla de verificación Activar notificación está activada en el evento programado, se envía un correo electrónico al usuario que activó dicho evento. Si se encuentra un error que puede causar el fallo de la instancia del evento programado, el correo electrónico indica que la instancia se ha completado con errores. En caso contrario, el correo electrónico indica que la instancia se ha completado correctamente.

  Se aplicará el mismo comportamiento para cada instancia del evento programado hasta que el flujo de trabajo esté activado.

- Cuando se ejecuta una instancia del evento programado, ocurre lo siguiente:
  - Si la casilla de verificación Activar notificación está activada en el evento programado, Oracle CRM On Demand envía un correo electrónico al usuario que activó el evento programado para confirmar que se ha ejecutado la instancia.
  - Además, se genera otra instancia para la siguiente incidencia programada del evento.

- Una vez que se completan todas las instancias del evento programado, el evento se desactiva (es decir, la selección de la casilla de verificación Activo del evento programado se anula automáticamente) y su estado se define en Finalizado.

Estado de evento programado

El campo Estado de un evento programado se actualiza automáticamente y es de solo lectura. En el campo Estado se pueden mostrar los siguientes valores:

- **No programado.** El evento programado nunca se ha activado.
- **Programado**. El evento programado está activo y existe una instancia pendiente del evento.
- **Finalizado.** Todas las incidencias programadas del evento programado se han contemplado.
- **Finalizado.** Se ha borrado la instancia que se acaba de generar del evento programado del supervisor de espera de flujo de trabajo, o bien el evento programado se ha desactivado.

  Para obtener más información sobre lo que ocurre al eliminar una instancia de un evento programado del supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte Eliminación de instancias pendientes del supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1704).

Acerca de la eliminación de eventos programados

Si elimina un evento programado antes de que se ejecuten todas las incidencias programadas del evento, ocurre lo siguiente:

- Si existe una instancia pendiente del evento programado, la instancia se elimina del supervisor de espera de flujo de trabajo.
- Si se está ejecutando una instancia del evento programado, la instancia falla. El fallo no se notifica en el Supervisor de errores de flujo de trabajo.
- No se generan más instancias del evento programado.

Acerca de la desactivación de eventos programados

Si desactiva un evento programado antes de que se ejecuten todas las incidencias programadas del evento, ocurre lo siguiente:

- El estado del evento programado se define en Terminado.
- Si existe una instancia pendiente del evento programado, la instancia se elimina del supervisor de espera de flujo de trabajo.
- Si se está ejecutando una instancia del evento programado en ese momento, puede que alguna de las acciones falle.

  Durante el tiempo en el que se ejecuta una instancia de un evento programado, Oracle CRM On Demand realiza comprobaciones cada cinco minutos para determinar si el evento programado continúa activo. Si es evento programado se ha desactivado, la instancia termina. Cualquier acción que no se haya realizado antes falla, y las instancias de error de las acciones con fallos se notifican en el supervisor de errores.
- No se generan más instancias del evento programado.

Si activa la casilla de verificación Activo en un registro de evento programado que se hubiera desactivado antes, el registro de evento programado se trata como un nuevo evento programado. En función de la programación, ocurrirá una de las siguientes situaciones:

- **Si se programan futuras incidencias.** El estado del evento programado se define en Programado y se genera una instancia pendiente para la siguiente incidencia programada. El número de incidencias del evento programado se restablece en 1 cuando se genera la instancia.
- **Si no se programan futuras incidencias.** La selección de la casilla de verificación Activo del evento programado se vuelve a anular automáticamente y el estado del evento programado se define en Finalizado.

El número máximo de eventos programados activos soportado para una instancia de Oracle CRM On Demand es 100.

Mejores prácticas

A continuación se muestran algunas sugerencias sobre las mejores prácticas para gestionar los eventos programados:

- Mantenga el número de eventos programados activos al mínimo posible. Tener demasiados eventos programados activos puede afectar negativamente al rendimiento de las acciones de flujo de trabajo en los eventos.
- Mantenga el número de registro en la lista de un evento programado al mínimo posible. A pesar de que un evento programado puede procesar hasta un máximo de 1000 registros en una lista, el rendimiento de las acciones de flujo de trabajo en el evento es mayor si la lista se filtra para que contenga menos registros.
- Configure los eventos programados para que no se ejecuten al mismo tiempo. Programar varios eventos para que se ejecuten al mismo tiempo puede afectar negativamente al rendimiento.

Para obtener información sobre la creación de eventos programados, consulte Creación de eventos programados (en la página 1659) y Creación de eventos programados para datos analíticos (consulte Creating Scheduled Events for Analytics en la página 1662).

Creación de eventos programados

En este tema se describe cómo crear eventos programados (es decir, reglas de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado). Para obtener información sobre cómo crear reglas de flujo de trabajo con cualquier otro evento de lanzamiento, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653).

NOTA: El procedimiento para crear un evento programado para el tipo de registro de datos analíticos es distinto del procedimiento para crear un evento programado para otros tipos de registros. Para obtener información sobre la creación de eventos programados para el tipo de registro de datos analíticos, consulte Creación de eventos programados para datos analíticos (consulte Creating Scheduled Events for Analytics en la página 1662)

Al programar un evento, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- No se puede especificar una condición en un evento programado. Las instancias programadas del evento y las acciones de flujo de trabajo del evento se ejecutan siempre a menos que se produzca un error.

  NOTA: Cuando se selecciona el evento de lanzamiento Evento programado en la página Nueva regla de flujo de trabajo, la página se refresca. La sección Condición de regla de flujo de trabajo de la página se elimina y la sección Detalles de programa, en la que se especifica el programa del evento, pasa a estar disponible.

- Por motivos de rendimiento, se recomienda evitar la configuración de varios eventos programados de ejecución simultánea.
- Debe especificar una hora y una fecha de inicio para el evento programado e indicar una hora y una fecha finales o el número de veces que se debe ejecutar el evento.

  NOTA: Oracle CRM On Demand no genera ninguna instancia para fechas y horas pasadas, incluso si las especifica. Por ejemplo, si especifica el 15 de enero de 2018 como fecha de inicio para un evento programado que se va a repetir 10 veces en intervalos de un mes y la fecha actual es 30 de mayo de 2018, la primera instancia del evento se programa para el 15 de junio de 2018. Solo se ejecutarán las instancias de las cinco incidencias futuras.

- Si indica que el evento programado se debe ejecutar en una fecha concreta del mes y un determinado mes no la incluye, el evento no se ejecutará ese mes. Por ejemplo, si selecciona el día 29 del mes, el evento no se ejecutará en febrero, a menos que el año sea bisiesto.

Al seleccionar una lista para un evento programado, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- No se puede activar el evento programado si no se dispone de acceso a la lista filtrada que se selecciona en dicho evento.
- Si el usuario que activa el evento programado no dispone de acceso a la lista seleccionada en el evento programado en el momento en el que se ejecuta una instancia del evento, la instancia falla.

- Cuando se ejecuta una instancia del evento programado, la lista que se devuelve incluye solo los registros que cumplen los criterios de filtro de lista y que puede ver el usuario que activa el evento programado.
- El número máximo de registros que puede procesar una instancia de un evento programado es 1000. Si la lista que se selecciona en el evento programado devuelve un número superior al máximo permitido al ejecutar una instancia del evento, la instancia falla. Para evitar este problema, asegúrese de que el filtro de la lista que seleccione para el evento programado esté configurado de forma que no sea probable que devuelva una lista con muchos registros.
- Al especificar el filtro para la lista que desee utilizar para los eventos programados, puede utilizar una o más de las siguientes funciones de los campos Fecha y Fecha/hora:
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

  Puede utilizar estas funciones con las siguientes condiciones:
  - Entre
  - Igual a
  - El
  - En o después de
  - En o antes de
  - No entre
  - No igual a

  Puede escribir la expresión que contiene las funciones directamente en el campo de valor de filtro de los criterios de la lista. Por ejemplo, para que se devuelvan registros de oportunidad cuando la fecha de cierre sea dos días después de la fecha actual (es decir, la fecha de ejecución del evento programado), seleccione la condición Igual a e introduzca la siguiente expresión:

  Today() + 2

  Otro ejemplo, para que se devuelvan los registros de oportunidad potencial cuando la fecha de cierre estimada esté en las próximas 36 horas, seleccione la condición Entre e introduzca la siguiente expresión:

  Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

  Para obtener más información acerca de estas funciones, consulte los siguientes temas: Duration (consulte Duración en la página 2081), Timestamp (en la página 2108), and Today (en la página 2111).

Antes de comenzar:

- Deberá configurar la funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand para la empresa, como se describe en Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo (en la página 1629).
- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, debe tener el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario.
- Para crear eventos programados para el tipo de registro de usuario, también debe tener el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo para usuario en el rol de usuario. El administrador puede activar este privilegio para el rol de administrador y para cualquier otro rol según sea necesario. Para obtener más información sobre los factores que tener en cuenta para crear eventos programados para el tipo de registro de usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 1652). Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).
- Revise la sección Acerca de los eventos programados (en la página 1656).

Para crear un evento programado

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.

3 En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo evento programado copiando un evento existente, haga clic en Copiar en el evento programado que desee copiar.
   - Para crear un nuevo evento programado que no se base en uno existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.

4 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de evento programado.

En la tabla siguiente se describen los campos.

Campo	Descripción
Nombre de flujo de trabajo	Introducir un nombre exclusivo y limitado a 50 caracteres.
Activo	Utilice la casilla de verificación Activo para activar o desactivar el evento programado. Hasta el momento en el que un evento programado se active, el campo Iniciado por del registro del evento programado muestra el nombre del usuario que ha creado el evento programado. El campo Iniciado por se muestra en la página Detalles del evento programado una vez que el registro se guarda. Una vez que se selecciona la casilla de verificación Activo del evento programado y se guarda el registro, el campo Iniciado por del registro se actualiza para mostrar el nombre del usuario que ha seleccionado la casilla de verificación Activo. El usuario debe disponer de acceso a la lista seleccionada en el evento programado en el momento en el que se ejecuta una instancia del evento. Si no dispone de acceso, la instancia falla. El campo Iniciado por de todas las instancias pendientes y todas las instancias de error para el evento programado también muestra el nombre del usuario que ha seleccionado la casilla de verificación Activo en el evento programado. Para obtener más información sobre lo que ocurre al activar o desactivar un evento programado, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 1656). **NOTA:** Cuando se activa un evento programado, se genera inmediatamente una instancia para la siguiente incidencia programada del evento. Se recomienda configurar todas las acciones del flujo de trabajo en el evento programado antes de activarlo. Si no lo hace y la hora de inicio del evento programado se aproxima, puede que la primera instancia se ejecute antes de que haya terminado de configurar las acciones del flujo de trabajo.
Descripción	(Opcional) Introduzca información adicional sobre el evento programado, como la finalidad del evento.
Tipo de registro	Seleccione el tipo de registro para el evento programado. Un evento programado solo puede estar relacionado con un tipo de registro. Una vez que el evento se ha creado, no podrá cambiar el tipo de registro en el evento.

Campo	Descripción
Evento desencadenador	Seleccione el evento programado.
Activar notificación	Seleccione esta casilla de verificación si desea que Oracle CRM On Demand envíe un correo electrónico cada vez que una instancia del evento programado se complete correctamente, falle o se elimine una instancia pendiente del evento. El correo electrónico se envía al usuario que activa el evento programado.

5 En la sección Detalles de programa, haga clic en el icono Buscar (lupa) y, a continuación, seleccione la lista filtrada que devuelve los registros en los que desea que se apliquen las acciones de flujo de trabajo.

6 En el campo Fecha/hora de inicio, seleccione la fecha y la hora a la que desea que se ejecute la primera instancia del evento programado.

7 En el campo Recurrente, seleccione el intervalo con el que desea que se repita el evento programado (por ejemplo, semanal).

8 En el campo Cada, configure el período de intervalo para las instancias recurrentes. Por ejemplo, si selecciona Semanal en el campo Recurrente y desea que las instancias se repitan en intervalos de dos semanas, introduzca 2 en el campo Cada. El valor mínimo que puede introducir es 1.

9 Si selecciona Mensual en el campo Recurrente, podrá programar la ejecución del evento programado el último día de cada mes en el que se ejecute el evento. Para ello, solo tiene que activar la casilla de verificación Último día del mes.

   Por ejemplo, si configura un evento programado para que comience el 2 de abril y se repita en intervalos de dos meses, la primera instancia del evento se ejecutará el 23 de abril. La segunda instancia se ejecutará el 23 de junio, la tercera el 23 de agosto y, así, sucesivamente. Sin embargo, si selecciona la casilla de verificación Último día del mes, la primera instancia del evento se ejecutará el 30 de abril, la segunda el 30 de junio, la tercera el 31 de agosto y, así sucesivamente.

10 Indique el número de veces que desea que se ejecute el evento programado, o especifique la hora y la fecha final del siguiente modo:

   - Seleccione la opción Después y, a continuación, especifique el número de veces que se va a ejecutar el evento programado. El valor que introduzca debe ser mayor que 0 (cero).
   - Seleccione la opción Por fecha y hora y, a continuación, seleccione la fecha y la hora para el evento programado. La fecha y la hora de finalización deben ser posteriores a la fecha y la hora de inicio.

11 Guarde los cambios.

Acerca de la actualización de eventos programados

Una vez que un evento programado se activa, no se puede cambiar el programa ni seleccionar otra lista en el evento programado. Aun así, puede finalizar el evento programado desactivándolo. Una vez que anula la selección de la casilla de verificación Activo del evento programado y guarda el registro, puede editar el evento programado para cambiar el programa o seleccionar otra lista. Si el evento programado se activa de nuevo, se trata como un nuevo evento programado.

ADVERTENCIA: Al desactivar un evento programado, se eliminan las instancias pendientes del evento. Además, si una instancia del evento programado está en ejecución, puede que algunas acciones fallen para determinados registros de la lista. Para obtener más información sobre lo que ocurre al desactivar un evento programado, consulte Acerca de los eventos programados (en la página 1656).

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 (consulte Acerca de las asignaciones de servicio en la página 1292). 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 (en la página 1225).

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 (en la página 1645).

Considerations When Scheduling an Event

Al programar un evento, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- No se puede especificar una condición en un evento programado. Las instancias programadas del evento y las acciones de flujo de trabajo del evento se ejecutan siempre a menos que se produzca un error.

  NOTA: Cuando se selecciona el evento de lanzamiento Evento programado en la página Nueva regla de flujo de trabajo, la página se refresca. La sección Condición de regla de flujo de trabajo de la página se elimina y la sección Detalles de programa, en la que se especifica el programa del evento, pasa a estar disponible.

- Por motivos de rendimiento, se recomienda evitar la configuración de varios eventos programados de ejecución simultánea.
- Debe especificar una hora y una fecha de inicio para el evento programado e indicar una hora y una fecha finales o el número de veces que se debe ejecutar el evento.

NOTA: Oracle CRM On Demand no genera ninguna instancia para fechas y horas pasadas, incluso si las especifica. Por ejemplo, si especifica el 15 de enero de 2018 como fecha de inicio para un evento programado que se va a repetir 10 veces en intervalos de un mes y la fecha actual es 30 de mayo de 2018, la primera instancia del evento se programa para el 15 de junio de 2018. Solo se ejecutarán las instancias de las cinco incidencias futuras.

- Si indica que el evento programado se debe ejecutar en una fecha concreta del mes y un determinado mes no la incluye, el evento no se ejecutará ese mes. Por ejemplo, si selecciona el día 29 del mes, el evento no se ejecutará en febrero, a menos que el año sea bisiesto.
- 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. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, realice una de las siguientes acciones:
   - Para crear un nuevo evento programado copiando un evento existente, haga clic en Copiar en el evento programado que desee copiar.
   - Para crear un nuevo evento programado que no se base en uno existente, haga clic en Nuevo en la barra de título.
4. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de evento programado.

   En la tabla siguiente se describen los campos.

Field	Description
Workflow Name	Enter a unique name, up to 50 characters.

Field	Description
Active	Use the Active check box to activate or deactivate the scheduled event. Up to the time that a scheduled event is made active, the Initiated By field on the scheduled event record shows the name of the user who created the scheduled event. The Initiated By field is shown in the Detail page for the scheduled event after the record is saved. After the Active check box is selected on the scheduled event and the record is saved, the Initiated By field on the record is updated to show the name of the user who selected the Active check box. The Initiated By field in all pending instances and all error instances for the scheduled event also shows the name of the user who selected the Active check box on the scheduled event. **NOTE:** When you make the scheduled event active, an instance is immediately generated for the first scheduled occurrence of the event. As a best practice, set up all of the workflow actions on the scheduled event before you make the event active. Otherwise, if the start time for the scheduled event is near, the first instance might be executed before you have finished setting up the workflow actions. For more information about what happens when you activate or deactivate a scheduled event, see About Scheduled Events (consulte Acerca de los eventos programados en la página 1656).
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 En el campo Fecha/hora de inicio, seleccione la fecha y la hora a la que desea que se ejecute la primera instancia del evento programado.

6 En el campo Recurrente, seleccione el intervalo con el que desea que se repita el evento programado (por ejemplo, semanal).

7 En el campo Cada, configure el período de intervalo para las instancias recurrentes. Por ejemplo, si selecciona Semanal en el campo Recurrente y desea que las instancias se repitan en intervalos de dos semanas, introduzca 2 en el campo Cada. El valor mínimo que puede introducir es 1.

8 Si selecciona Mensual en el campo Recurrente, podrá programar la ejecución del evento programado el último día de cada mes en el que se ejecute el evento. Para ello, solo tiene que activar la casilla de verificación Último día del mes.

Por ejemplo, si configura un evento programado para que comience el 2 de abril y se repita en intervalos de dos meses, la primera instancia del evento se ejecutará el 23 de abril. La segunda instancia se ejecutará el 23 de junio, la tercera el 23 de agosto y, así, sucesivamente. Sin embargo, si selecciona la casilla de verificación Último día del mes, la primera instancia del evento se ejecutará el 30 de abril, la segunda el 30 de junio, la tercera el 31 de agosto y, así sucesivamente.

9 Indique el número de veces que desea que se ejecute el evento programado, o especifique la hora y la fecha final del siguiente modo:
   - Seleccione la opción Después y, a continuación, especifique el número de veces que se va a ejecutar el evento programado. El valor que introduzca debe ser mayor que 0 (cero).
   - Seleccione la opción Por fecha y hora y, a continuación, seleccione la fecha y la hora para el evento programado. La fecha y la hora de finalización deben ser posteriores a la fecha y la hora de inicio.

10 Guarde los cambios.

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 (consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico en la página 1682).
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 (consulte Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados en la página 1348).
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 (consulte Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico en la página 1682).

   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 (en la página 841). 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 (en la página 1283).

Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo

En las reglas de flujos de trabajo que tengan el activador Antes de guardar registro modificado, puede utilizar la funcionalidad Cancelar guardado para especificar que la operación para guardar los cambios que activan la regla

se cancelará si no se cumple la condición de la regla. Sin embargo, los cambios que realice Oracle CRM On Demand no se cancelan, aunque se especifique que la operación de guardado se va a cancelar.

Acerca de la traducción de mensajes para operaciones de almacenamiento de flujos de trabajo canceladas

Cuando configure la funcionalidad de cancelación de la operación de almacenamiento en una regla de flujo de trabajo, puede especificar un mensaje personalizado que se devolverá al usuario o servicio web si no se cumple la condición de la regla y está activada la casilla de verificación Cancelar grabación para la regla. Puede que la compañía desee proporcionar versiones traducidas de los mensajes personalizados para los usuarios que no utilicen el idioma predeterminado de la compañía. La capacidad de introducir versiones traducidas del mensaje personalizado se controla mediante la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo en el perfil de la compañía. Si esta casilla de verificación está desactivada en el perfil de la compañía, no puede introducir mensajes traducidos para las reglas de flujo de trabajo.

Si la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo está activada en el perfil de la compañía, el comportamiento será el siguiente:

- El campo Traducir a idioma está disponible en las páginas Detalle de regla de flujo de trabajo y Edición de regla de flujo de trabajo cuando edita una regla de flujo de trabajo existente. Después de crear una regla de flujo de trabajo en la que se especifique un mensaje personalizado, el mensaje aparecerá en azul y entre corchetes en todos los idiomas excepto en el idioma predeterminado de la compañía. Podrá entonces editar las reglas de flujo de trabajo para introducir las versiones traducidas del mensaje.

  NOTA: en caso de no especificar ningún mensaje personalizado, se devolverá un mensaje predeterminado. No podrá introducir versiones traducidas del mensaje predeterminado.

- La casilla de verificación Marcar para traducción está disponible en las páginas Edición de regla de flujo de trabajo y Detalle de regla de flujo de trabajo para las reglas de flujo de trabajo existentes. Si cambia el mensaje de una regla existente en el idioma predeterminado para la compañía, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción para indicar si las versiones traducidas del mensaje se tienen que reemplazar por el mensaje actualizado o si permanecen tal cual. Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción, el mensaje actualizado aparece en la fuente predeterminada en el idioma predeterminado de la compañía, y en azul y entre corchetes en los demás idiomas hasta que introduzca el mensaje traducido en cada idioma. Si no activa la casilla de verificación Marcar para traducción al actualizar el mensaje en el idioma predeterminado de la compañía, el mensaje cambia en este idioma, pero los mensajes traducidos no se actualizan.

  NOTA: cuando se crea una regla de flujo de trabajo, la casilla de verificación Marcar para traducción está desactivada y en estado de solo lectura. La casilla de verificación Marcar para traducción solo se activa al editar una regla de flujo de trabajo existente. Además, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura si selecciona un idioma diferente al idioma predeterminado de la compañía en el campo Traducción al realizar la edición de la regla de flujo de trabajo.

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, el rol de usuario debe tener también el privilegio Cancelar guardado del flujo de trabajo y el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo.

NOTA: La excepción es el tipo de registro Oportunidad. Para las reglas de flujo de trabajo del tipo de registro Oportunidad, no hace falta tener el privilegio Cancelar guardado del flujo de trabajo en el rol de usuario para poder utilizar la funcionalidad Cancelar guardado. Dado que su rol de usuario tiene el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar reglas de flujo de trabajo, puede usar la función Cancelar guardado en las reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Oportunidad que tenga el activador Antes de guardar registro modificado.

Para cancelar la operación de guardado de un flujo de trabajo si no se cumple la condición de regla

1. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Acciones si la condición es falsa, seleccione la casilla de verificación Cancelar grabación.

2 (Opcional) Especifique el mensaje de error que se mostrará cuando se cancele la operación de grabación por el hecho de que no se cumpla la condición de la regla.

3 Guarde los cambios.

En la siguiente tabla, se describen las opciones propias de la sección Acciones si la condición es falsa de la página Detalle de regla de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Marcar para traducción	Esta casilla de verificación solo está disponible si se activa la casilla de verificación Activar soporte de traducción de idiomas para mensajes de cancelación/almacenamiento de flujo de trabajo en el perfil de la compañía. Si cambia el mensaje de una regla de flujo de trabajo en el idioma predeterminado para la compañía, puede utilizar la casilla de verificación Marcar para traducción como se indica a continuación: ■ Si desea que las versiones traducidas del mensaje se reemplacen por el mensaje actualizado, active la casilla de verificación Marcar para traducción. ■ Si desea que las versiones traducidas del mensaje se mantengan sin modificaciones, no active la casilla de verificación Marcar para traducción.

Cancelar grabación	Si selecciona esta casilla de verificación, se realizarán las siguientes acciones en caso de que no se cumpla la condición de la regla:
	
	■ Finaliza la regla de flujo de trabajo.
	■ También finalizan todas las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el mismo tipo de registro que contengan el evento desencadenador Antes de guardar reg. mod.
	■ Se deshacen todos los cambios anteriores realizados en el estado del registro, excepto los realizados por Oracle CRM On Demand.
	■ El registro vuelve a su estado original. Sin embargo, si Oracle CRM On Demand realiza una actualización del registro, el cambio anula la acción Cancelar grabación. Por ejemplo, si el contacto principal se quita de los contactos relacionados, Oracle CRM On Demand actualiza la información de contacto principal en el registro de oportunidad principal. Esta actualización de Oracle CRM On Demand anula cualquier acción Cancelar grabación en el registro de oportunidad.
	■ No se desencadena ninguna regla de flujo de trabajo posterior para el mismo tipo de registro que contenga el evento desencadenador Al modificar reg. guardado.
	■ Se devuelve un mensaje según se describe a continuación:
	  ■ En caso de que alguna acción de usuario active la regla, aparece un mensaje al usuario cuya acción ha activado la regla.
	  ■ En caso de que sea algún servicio web el que invoque la regla, se devuelve un mensaje al servicio web como una cadena de error.
	
	Puede especificar el mensaje en el campo Mensaje mostrado.

Campo	Descripción
	En caso de que la selección de esta casilla de verificación esté anulada, la operación de grabación no se ve afectada (y no se devuelve ningún mensaje) en caso de que no se cumpla la condición de la regla. La selección de la casilla de verificación Cancelar grabación está anulada de forma predeterminada.
Mensaje mostrado	En este campo, puede especificar el mensaje que se devuelve al usuario o el servicio web en caso de que no se cumpla la condición de la regla y de que la casilla de verificación Cancelar grabación esté seleccionada para dicha regla. En caso de no especificar ningún mensaje en este campo, se devolverá un mensaje predeterminado. El mensaje puede contener un máximo de 1.999 caracteres.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir una versión traducida de un mensaje para una operación de almacenamiento de flujo de trabajo cancelada.

Para introducir una versión traducida de un mensaje para un flujo de trabajo

1. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en el enlace Editar para la regla de flujo de trabajo.
2. En la página Edición de regla de flujo de trabajo, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma para el que desea introducir un mensaje traducido.

   NOTA: si selecciona un idioma diferente al idioma predeterminado de la compañía, no puede crear una regla de flujo de trabajo desde la página Edición de regla de flujo de trabajo o Detalle de regla de flujo de trabajo. Solo puede crear una regla de flujo de trabajo si el idioma predeterminado de la compañía está seleccionado en el campo Traducir a idioma.
3. En el campo Visualización de mensajes, introduzca el mensaje traducido.
4. Guarde los cambios.

Repita este procedimiento para cada idioma.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)

Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos

Al crear una regla de flujo de trabajo con un evento de lanzamiento que no sea Evento programado, puede restringir la regla a canales o roles concretos; para ello, solo tiene que agregar una condición a la regla.

Para evitar que un canal llame a una regla de flujo de trabajo

- Utilice la función ExcludeChannel() en la expresión de condición.

  Por ejemplo, para evitar que una operación de importación de gran tamaño active una regla de flujo de trabajo, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

  ```
  ExcludeChannel ("Importar")
  ```

Para obtener más información sobre la función ExcludeChannel(), consulte ExcludeChannel (en la página 2083).

Para restringir una regla de flujo de trabajo a un rol concreto

- Utilice la función UserValue() con el atributo <Rol> en la expresión de condición.

  Por ejemplo, para restringir una regla de flujo de trabajo y que se llame sólo cuando el rol del usuario cuya acción activa la regla sea Administrador y la prioridad del registro esté establecida en Alta, utilice la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

  ```
  UserValue('<Rol>')="Administrador" AND [<Prioridad>]="Alta"
  ```

  Para obtener más información sobre la función UserValue(), consulte UserValue (en la página 2112).

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro

Una acción para asignar un libro en una regla de flujo de trabajo asigna automáticamente un libro a un registro cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo. Puede seleccionar el libro específico que desea asignar al registro o especificar una expresión que equivalga al nombre del libro que se va a asignar al registro.

Especificar una expresión que equivalga a un nombre de libro le permite configurar una acción de flujo de trabajo Asignar un libro, que le permitirá asignar un libro diferente a registros diferentes, según el resultado de la expresión. Imagine, por ejemplo, que tiene cuentas en Norteamérica y en EMEA. Es posible que quiera configurar dos libros distintos para las diferentes ubicaciones y asignar cada uno de ellos a una cuenta según su ubicación. Para ajustar esta configuración puede crear dos libros: uno denominado Norteamérica y otro denominado EMEA. A continuación puede crear un campo de lista de selección personalizado denominado Ubicación de ventas con los valores Norteamérica y EMEA y agregarlo al diseño de la página para el tipo de registro de cuenta de los roles correspondientes. A continuación, puede crear una acción de flujo de trabajo Asignar un libro, que hace lo siguiente cuando se actualiza un registro de cuenta:

- Evalúa una expresión para determinar el valor que se ha seleccionado en el campo Ubicación de ventas en el registro de la cuenta.
- Asocia el registro de la cuenta al libro cuyo nombre coincida con el valor devuelto por la expresión.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente explica cómo crear una acción para asignar un libro.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Para crear una acción para asignar un libro

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:

a En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

b En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.

c En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).

2 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Asignar un libro.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6 Para especificar el libro que se va a asignar a los registros, realice uno de estos procedimientos:

- Haga clic en el botón selector detrás del campo Nombre de libro, seleccione el libro que desea asignar a los registros y haga clic en Aceptar.
- Haga clic en el icono *fx* para abrir Expression Builder. A continuación, cree la expresión que equivalga al nombre del libro que se va a asignar a los registros y haga clic en Guardar.

  Por ejemplo, para ofrecer la configuración descrita anteriormente en este tema, seleccione el campo personalizado Ubicación de ventas de la lista. A continuación, el nombre independiente del idioma aparece en el editor de expresiones con la sintaxis adecuada.

  NOTA: Si la expresión equivale a un valor nulo o un valor que no sea un nombre de libro válido, se produce un fallo en la acción del flujo de trabajo y se registra un error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo.

  Para obtener más información sobre Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 2064).

7 Seleccione la opción de asignación adecuada y Aplicar a.

Para obtener una descripción de las opciones, consulte Asignar registros a libros (consulte Asignación de registros a libros en la página 1589).

NOTA: Si desea que la acción de flujo de trabajo reasigne los registros de un libro a otro diferente, puede especificar el libro que se va a sustituir en el campo Sustituir libro. Puede seleccionar el nombre del libro que se va a sustituir o puede usar Expression Builder para crear una expresión que equivalga al nombre del libro que se va a sustituir. Si la expresión equivale a un valor nulo o un valor que no sea un nombre de libro válido, se produce un fallo en la acción del flujo de trabajo y se registra un error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo.

8 Guarde la acción.

Modos de propiedad de registros y asignación de libros

Puede configurar tipos de registro que sean compatibles con los libros personalizados en diferentes modos de propiedad: modo usuario, modo mixto o modo libro. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559). El modo de propiedad del registro interactúa con las reglas y las acciones del flujo de trabajo.

Si una acción del flujo de trabajo Asignar un libro intenta eliminar el libro personalizado principal de un registro, sucederá lo siguiente:

- Si el tipo de registro está configurado en el modo libro, se producirá un error en la acción del flujo de trabajo.

- Si el tipo de registro está configurado en el modo mixto, Oracle CRM On Demand eliminará el valor del campo Libro en el registro cuando se elimine el libro personalizado principal del registro.
- Si el tipo de registro está configurado en modo usuario, ninguno de los libros del registro será un libro personalizado principal y el modo de propiedad del registro no afectará a la acción del flujo de trabajo.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración

La acción Crear evento de integración en una regla de flujo de trabajo envía automáticamente un evento de integración a una o varias colas de integración cuando se cumplen las condiciones de la regla de flujo de trabajo y se detecta un cambio en al menos uno de los campos en los que la acción Crear evento de integración realiza el seguimiento.

Acerca de las acciones de creación de evento de integración y de espera

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

Acerca de los formatos de valor de lista de opciones en eventos de integración

Según la forma en la que configure las colas de eventos de integración, los valores de los campos de la lista de opciones en los eventos de integración se pueden registrar en el idioma del usuario cuya acción crea el evento de integración o como valores de código que no depende del idioma (LIC). Para obtener más información sobre cómo especificar el formato de valor de la lista de opciones para una cola de eventos de integración, consulte Creación de colas de eventos de integración (consulte Crear colas de eventos de integración en la página 2022) y Gestión de la configuración de eventos de integración (en la página 2024).

Acerca de los indicadores Facturación, Envío y Principal en los registros Cuenta y Dirección de contacto

En los eventos de integración del tipo de registro Dirección de cuenta, puede incluir los indicadores Facturación y Envío que determinan si una dirección es la dirección de facturación o la dirección de envío designada para la cuenta. De forma similar, en los eventos de integración para el tipo de registro Dirección de contacto, pueden incluir el indicador Principal que determina si una dirección es la dirección principal del contacto. Aun así, no podrá realizar un seguimiento de los cambios en los indicadores Facturación, Envío y Principal. Es decir, los cambios que se realicen en estos indicadores no se podrán utilizar para activar la creación de eventos de integración, aunque esté seleccionada la casilla Incluir siempre de los indicadores. Si incluye uno de estos indicadores en un evento de integración y dicho indicador se cambia al mismo tiempo que un campo para el que se realiza el seguimiento de los cambios, el evento de integración que se crea como resultado del cambio en dicho campo no muestra el nuevo valor del indicador. En su lugar, el evento de integración muestra el valor del indicador antes de que se realizara la actualización. Aun así, la próxima vez que se cree un evento de integración como resultado de un cambio en un campo del que se realice un seguimiento, el evento de integración incluirá el valor del campo de indicador después de haber aplicado la actualización anterior.

Por ejemplo, suponga que usted tiene dos direcciones, Dirección A y Dirección B, vinculadas a un contacto, Jane Smith. La dirección A es la dirección principal de Jane Smith. Tiene una acción Crear evento de integración de flujo de trabajo para el tipo de registro Dirección de contacto que se ha configurado de la siguiente forma:

- La casilla Seguimiento de cambios está seleccionada solo para el campo Tipo de dirección.
- La casilla Incluir siempre está seleccionada para el campo Principal.

Si un usuario actualiza el campo Tipo de dirección en la dirección A del registro de direcciones de contacto de Jane Smith y además anula la selección de la casilla Principal de la dirección A, el evento de integración que crea la acción de flujo de trabajo como resultado del cambio en el campo Tipo de dirección muestra el nuevo tipo de dirección, pero el valor del indicador Principal en el evento de integración aún indica que la dirección A es la dirección principal de Jane Smith. Pero la próxima vez que se cambie el campo Tipo de dirección de la dirección A del registro de dirección de contacto y se cree un evento de integración como resultado del cambio, el indicador Principal del evento de integración mostrará que la dirección A no es la dirección principal de Jane Smith.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear un evento de integración.

Antes de comenzar. Para realizar el procedimiento que se describe, debe tener el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo en el rol de usuario. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Para crear una acción de creación de evento de integración

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

      Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
3. En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear evento de integración.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6 Seleccione las colas de integración en las que se escribirán los eventos de integración.

7 En el campo Versión de esquema, si el tipo de registro de la regla del flujo de trabajo admite el esquema para Web Services v1.0 y Web Services v2.0, seleccione la versión del servicio web que se debe utilizar para los eventos de integración.

   Si el tipo de registro de la regla del flujo de trabajo admite el esquema para Web Services v1.0 y Web Services v2.0, Web Services v2.0 se selecciona de forma predeterminada en el campo Versión de esquema, pero puede cambiar la selección antes de guardar la acción del flujo de trabajo.

   NOTA: después de crear y guardar la acción del flujo de trabajo, no puede cambiar el valor en el campo Versión de esquema.

   Si el tipo de registro para la regla del flujo de trabajo admite solo un esquema, la versión del servicio web está seleccionada de forma predeterminada. Para obtener más información sobre el servicios web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

8 Guarde la acción de flujo de trabajo.

9 En el menú de nivel de registro de la lista de acciones, seleccione Configurar para la acción de evento de integración que desee configurar.

   NOTA: la opción Configurar no está disponible para acciones en las que el evento activador sea Cuando se combinan registros.

10 En la página Configurar seguimiento de evento de integración, seleccione las casillas de verificación para los campos, según sea necesario:
   - Seleccione la casilla de verificación Incluir siempre si desea que el campo se incluya en el evento de integración, incluso aunque el valor del campo no haya cambiado.
   - Seleccione la casilla de verificación Seguimiento de cambios si desea que se genere un evento de integración cada vez que se actualice este campo.

11 Guarde los cambios.

En la tabla siguiente se describen los campos de la página Configurar seguimiento de evento de integración.

Campo	Descripción
Nombre mostrado	Nombre del campo, tal cual se muestra en la interfaz de usuario.
Etiqueta de integración	Etiqueta de integración que se utiliza cuando el campo se incluye en el evento de integración. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.
Obligatorio	Esta casilla de verificación de sólo lectura indica si el campo se ha configurado como campo necesario.
Incluir siempre	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el campo se incluya en el evento de integración, incluso aunque el valor del campo no haya cambiado. **NOTA:** la casilla de verificación Incluir siempre está seleccionada de forma predeterminada y su selección no se puede anular para determinados tipos que usa Oracle CRM On Demand.

Campo	Descripción
Seguimiento de cambios	Seleccione esta casilla de verificación si desea que se genere un evento de integración cada vez que se actualice este campo. Para obtener más información sobre la casilla Seguimiento de cambios, consulte *Acerca de la casilla Seguimiento de cambios* en este tema.

Acerca de la casilla Seguimiento de cambios

La casilla Seguimiento de cambios no está disponible si el evento activador de la regla de flujo de trabajo es Antes de eliminar el registro, Tras asociación con principal o Tras disociación de principal. Asimismo, si el evento activador de la regla de flujo de trabajo es Tras asociación de principal o Tras disociación de principal, el conjunto de campos mostrados en la página será el conjunto de campos del nivel de registro secundario. No puede configurar el conjunto de campos incluido en el evento de integración a nivel de registro principal.

Para las acciones de flujo de trabajo en las que esté disponible la casilla Seguimiento de cambios, la acción de flujo de trabajo crea un evento de integración solo si la casilla Seguimiento de cambios está seleccionada para al menos un campo y si el cambio se detecta en al menos uno de los campos para los que se haya seleccionado la casilla Seguimiento de cambios. Cuando se crea un evento de integración, se incluyen todos los campos que tienen la casilla Incluir siempre seleccionada en la acción de flujo de trabajo.

Excepciones de campos del sistema

Si el evento que activa la regla de trabajo no es Al guardar el registro nuevo, Oracle CRM On Demand no genera eventos de integración en los casos en que la casilla de verificación Seguimiento de cambios esté seleccionada en uno o más de los siguientes campos del sistema, y no en otros:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- ID

Para obtener más información sobre los eventos de integración, consulte Acerca de los eventos de integración (en la página 2021).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)
- Acerca de los eventos de integración (en la página 2021)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea

Una acción de creación de tarea en una regla de flujo de trabajo crea una tarea automáticamente cuando se cumplen las condiciones en la regla de flujo de trabajo.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

Acerca de la configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

La acción Crear tarea está disponible para el tipo de registro Actividad, por lo que puede configurar reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al guardar nuevos registros de actividad o actualizar, eliminar o restaurar registros de actividad existentes. Las tareas de seguimiento creadas para los registros de actividad no activan las reglas de flujo de trabajo posteriores basadas en el tipo de registro Actividad. Para obtener más información, consulte Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades (en la página 1681).

Tareas enlazadas a registros principales

Si una regla de flujo de trabajo se basa en un tipo de registro que admite tareas secundarias, cuando se crea una tarea con la acción Crear tarea, el registro que ha activado la regla de flujo de trabajo se convierte en el registro principal del nuevo registro de tarea secundaria. Además, las actividades creadas por las acciones de la regla de flujo de trabajo se enlazan automáticamente a otros registros principales, de la siguiente forma:

- Cuando se crea una actividad para un registro de oportunidad con una acción Crear tarea, la acción de flujo de trabajo enlaza automáticamente la actividad a la cuenta principal de la oportunidad, así como al propio registro de oportunidad.
- Cuando se crea una actividad para un registro de solicitud de servicio con una acción Crear tarea, la acción de flujo de trabajo enlaza automáticamente la actividad a la cuenta principal y el contacto de la solicitud de servicio, así como al propio registro de solicitud de servicio.

Si una regla de flujo de trabajo se basa en un tipo de registro que no admite tareas secundarias, cuando se crea una tarea con la acción Crear tarea en la regla, la tarea no se enlaza a ningún registro principal.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para crear una tarea.

NOTA: para que una acción Crear tarea se realice correctamente, el usuario cuyas acciones activen la regla de flujo de trabajo deben tener los derechos de acceso adecuados para crear una tarea. Para obtener más información sobre lo que ocurre cuando una acción de flujo de trabajo falla, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures en la página 1645).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Para crear una acción de creación de tarea

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

      Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

3 En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.

NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.

4 En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.

5 Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.

6 Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

NOTA: Si selecciona la opción Usuario relacionado en registro en el campo Propietario para la tarea y el propietario del registro es un usuario inactivo, no se creará la tarea.

Campo	Descripción
Propietario	Seleccione el tipo de propietario de la tarea (Dirección de correo en registro o Usuario específico) y, a continuación, el propietario: ■ Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el usuario en la lista. Si seleccione un rol de equipo como propietario, la regla de flujo de trabajo crea una tarea para cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol. **NOTA:** Para los tipos de registro de cuentas, contactos, oportunidades y servicios, cualquier rol de equipo personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible para su selección en la lista de propietarios Usuario relacionado registro. Para obtener más información sobre la personalización de tipos de registro, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306). Para obtener más información sobre los usuarios que se pueden seleccionar en el campo Propietario cuando la acción del flujo de trabajo es para el tipo de registro Usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 1652). ■ Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el propietario de la tarea. **NOTA:** para obtener información sobre qué modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas generadas automáticamente, consulte Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente (en la página 1564).
Tipo	Seleccione el tipo de actividad en la lista desplegable.
Subtipo de actividad	Seleccione el subtipo de actividad en la lista desplegable.

Campo	Descripción
Vencimiento	Introduzca una expresión que se evalúe en la fecha de vencimiento de la tarea. Puede utilizar Expression Builder para crear la expresión. Haga clic en el icono *fx* junto al campo para que se abra la ventana Expression Builder. La expresión puede contener un máximo de 1024 caracteres. **NOTA:** para que la acción de flujo de trabajo funcione correctamente, el campo Fecha de vencimiento debe contener una expresión que se evalúe en una fecha válida. No introduzca nada más, como una fecha o un valor entero, en este campo. Si la expresión introducida se evalúa en una fecha anterior o igual que la fecha actual, la fecha de vencimiento será la actual de forma predeterminada. No hay límite de margen temporal para la definición de la fecha calculada. Sin embargo, la expresión se debe evaluar en una fecha válida. Si la expresión se evalúa en una fecha no válida o en cualquier otro tipo de dato, como cadena, entero o booleano, se produce un error y no se crea la actividad. Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis de Expression Builder para comprobar la sintaxis de la expresión. Sin embargo, Expression Builder no verifica si la expresión se evalúa en una fecha válida. Para obtener más información sobre el uso de Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (en la página 2064).
Prioridad	Seleccione la prioridad de la actividad en la lista desplegable.
Estado	Seleccione el estado de la actividad en la lista desplegable.
Moneda de la tarea	Seleccione una moneda.
Privada	Active esta casilla de verificación si desea que sólo el propietario de la tarea vea la tarea.
Asunto	Introduzca la línea de asunto de la tarea. Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a una cadena. Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente: `Call %%%[<ContactLastName>]%%%` Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan

Campo	Descripción
	automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente. Por ejemplo, `%%%Today() + 30%%%` agrega 30 días a la fecha actual, pero `%%%Today() %%%+ 30` concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual. Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y nombres de campos en el campo, haga clic en el icono *fx* junto al campo. Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.
Descripción	Introduzca la descripción de la tarea. Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, de la misma forma descrita para el campo Asunto. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)

- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades

En este tema se proporciona un ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento al crear registros de actividad. Puede utilizar esta funcionalidad de forma diferente, dependiendo del modelo de negocio.

Desea que se cree automáticamente una tarea de seguimiento cada vez que un usuario crea una nueva actividad. La tarea de seguimiento debe configurarse de la siguiente forma:

- La tarea es una llamada.
- La fecha de vencimiento de la tarea de seguimiento es dos días después de la creación de la tarea original.
- La prioridad de la tarea de seguimiento se establece en 1-Alta.
- El propietario de la tarea de seguimiento es el mismo que el de la actividad original.

Para configurar una regla de flujo de trabajo para crear una tarea de seguimiento para una nueva actividad

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Nuevo en la barra de título.
4. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Detalles de reglas de flujo de trabajo clave, rellene la información de regla, de la siguiente forma:
   a. En el campo Nombre de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la regla de flujo de trabajo.
   b. Seleccione la casilla de verificación Activo.
   c. En el campo Tipo de registro, seleccione Actividad.
   d. En el campo Evento de trigger, seleccione Al guardar el registro nuevo.
5. Guarde la regla de flujo de trabajo.
6. En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la barra de título Acciones, haga clic en Menú y seleccione Crear tarea.
7. En la página de edición de acciones de flujo de trabajo, rellene la información de la acción de la siguiente forma:
   a. En el campo Nombre de acción, introduzca un nombre para la acción.
   b. Seleccione la casilla de verificación Activo.
   c. En el campo Propietario, seleccione Dirección correo en registro y elija Propietario de la actividad.
   d. En el campo Tipo, seleccione Llamada.
   e. En el campo Vencimiento, haga clic en el icono de fx, introduzca la siguiente expresión en el campo Expresión de la ventana Expression Builder y guarde la expresión:

      ```
      Today()+2
      ```

   f. En el campo Prioridad, seleccione 1-Alta.
   g. En el campo Asunto, introduzca la línea de asunto de la tarea, por ejemplo, *Visita de seguimiento para nueva actividad*.
8. Guarde la acción de flujo de trabajo.

Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico

Una acción Enviar mensaje de correo electrónico en una regla de flujo de trabajo genera automáticamente un correo electrónico cuando se cumplen las condiciones en una regla de flujo de trabajo. El correo electrónico se envía automáticamente, independientemente de que la operación que ha activado la regla de flujo de trabajo se realice con éxito o falle. Los administradores pueden ver una lista de los correos electrónicos salientes que están actualmente en espera de envío tras la supervisión de correo electrónico. Para obtener más información sobre el supervisor de correo electrónico, consulte Revisión de los correos electrónicos pendientes y enviados de su compañía (consulte Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails en la página 1283).

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

Acerca de la dirección de origen en correos electrónicos enviados mediante acciones del flujo de trabajo

Al especificar la dirección de origen para los correos electrónicos enviados mediante una acción de flujo de trabajo Enviar mensaje de correo electrónico, puede seleccionar una de las siguientes opciones:

- Dirección de correo electrónico predeterminada

  Si selecciona esta opción, la dirección de origen del correo electrónico será donotreply@crmondemand.com.
- Usuario actual

  Si selecciona esta opción, el mensaje de correo electrónico se envía en nombre del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo. El campo Emisor se define en donotreply@crmondemand.com. La dirección de origen del correo electrónico es la dirección del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo.

  NOTA: Cuando se realiza la acción Enviar correo electrónico para un evento programado, el usuario que activa el evento se considera el usuario conectado.
- Dirección de correo electrónico específica

  Si selecciona esta opción, el mensaje de correo electrónico se envía en nombre de la dirección de correo electrónico que especifique en la acción de flujo de trabajo. El campo Emisor se define en donotreply@crmondemand.com. La dirección de origen del correo electrónico es la dirección de origen específica que se indica en la acción del flujo de trabajo.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera una cadena para cada correo electrónico para que se pueda realizar un seguimiento del mensaje en el sistema de envíos de correo electrónico de Oracle. En las versiones anteriores de Oracle CRM On Demand, la cadena de seguimiento se mostraba en el mensaje de correo electrónico. A partir de la versión 24, la cadena de seguimiento ya no se muestra en el mensaje de correo electrónico, en su lugar, se almacena en un encabezado que no es visible para el receptor del mensaje.

Acerca de la traducción de la línea de asunto y del texto del cuerpo del mensaje en las acciones de flujo de trabajo de envío de correo electrónico

Después de crear una acción Enviar mensaje de correo electrónico, puede editar opcionalmente la acción para introducir las versiones traducidas en la línea de asunto y en el texto del cuerpo del mensaje para el correo electrónico que genera la acción de flujo de trabajo. Puede introducir una traducción para cada idioma activo para su compañía. Si no introduce una traducción para la línea de asunto y el cuerpo del mensaje en un idioma, se utiliza la versión del texto en el idioma predeterminado de la compañía.

Cuando se realiza la acción de correo electrónico, Oracle CRM On Demand usa el valor del campo Para de la acción Enviar mensaje de correo electrónico para determinar el idioma del correo electrónico de esta forma:

- Si se selecciona Usuario específico o Usuario relacionado en registro en el campo Para, el idioma del correo electrónico será el idioma de usuario del destinatario del correo. Si se selecciona Usuario relacionado en registro en el campo Para, y si el correo electrónico se va a enviar a más de un usuario, el idioma de cada correo electrónico es el idioma de usuario del destinatario del correo.

- Si se selecciona Dirección de correo específica en el campo Para, Oracle CRM On Demand usa el valor del campo De de la acción Enviar mensaje de correo electrónico para determinar el idioma del correo electrónico de esta forma:
  - Si se selecciona Usuario actual en el campo De, el idioma del correo electrónico es el idioma de usuario del usuario actual, es decir, la persona que ha iniciado sesión y ha activado el flujo de trabajo.
  - Si se selecciona Correo electrónico predeterm. o Dirección de correo específica en el campo De, el idioma del correo electrónico es el idioma predeterminado de la compañía.

¿Qué ocurre si se actualiza la acción Enviar mensaje de correo electrónico?

Si cambia el texto de la línea de asunto, el texto del cuerpo del mensaje o ambos en el idioma predeterminado de la compañía, utilice la casilla de control Marcar para traducción para determinar el comportamiento del resto de idiomas de esta forma:

- Si no se selecciona la casilla de control Marcar para traducción, ocurre lo siguiente:
  - En el caso de los idiomas para los que nunca se ha introducido una traducción, la línea de asunto y el texto del cuerpo del mensaje se sustituyen automáticamente por el texto actualizado que se ha especificado para el idioma predeterminado de la compañía.
  - Todas las versiones traducidas ya existentes de la línea de asunto y del texto del cuerpo del mensaje permanecen sin cambios.
- Si selecciona la casilla de control Marcar para traducción, tras guardar sus cambios, se sobrescriben la línea de asunto y el texto del cuerpo de mensaje del resto de idiomas con los que se han especificado para el idioma predeterminado de la empresa. El texto aparece con fuente azul y entre paréntesis para el resto de idiomas hasta que se introduzca la versión traducida.

  NOTA: Si selecciona la casilla de control Marcar para traducción al actualizar cualquier campo en una acción Enviar mensaje de correo electrónico, tras guardar sus cambios, la línea de asunto y el texto del cuerpo de mensaje se sobrescriben por los que se hayan especificado para el idioma predeterminado de la compañía, incluso si no ha actualizado la línea de asunto ni el texto del cuerpo del mensaje en el idioma predeterminado de la empresa.

Acerca de la casilla de control Marcar para traducción

La casilla de control Marcar para traducción solo funciona si se va a editar una acción de flujo de trabajo de envío de correo electrónico existente y está seleccionado el idioma predeterminado de la empresa en el campo Idioma de traducción. Cuando se crea una nueva acción del flujo de trabajo Enviar correo electrónico, la casilla de control Marcar para traducción está desactivada y en estado de solo lectura. Además, la casilla de control Marcar para traducción es de solo lectura si se selecciona cualquier idioma que no sea el predeterminado de la empresa en el campo Idioma de traducción al editar una acción de flujo de trabajo.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para enviar un correo electrónico.

NOTA: la funcionalidad de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand no está pensada para usarse como una herramienta para el envío masivo de mensajes de correo electrónico. Si necesita enviar muchos mensajes de correo electrónico a sus clientes, le recomendamos que utilice un producto como Oracle CRM On Demand Marketing para responder a sus necesidades.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

NOTA: El procedimiento para crear una acción Enviar mensaje de correo electrónico para el tipo de registro de datos analíticos es diferente al procedimiento para crear una acción Enviar mensaje de correo electrónico para otros tipos de registros. Para obtener más información sobre cómo crear acciones de envío de mensaje de correo electrónico para el tipo de registro de datos analíticos, consulte Creación de eventos programados para datos analíticos (consulte Creating Scheduled Events for Analytics en la página 1662).

Para crear una acción de envío de correo electrónico

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

      Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
3. En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Enviar mensaje de correo electrónico.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.
4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
6. En el campo De, seleccione o introduzca la dirección desde la que se va a enviar el mensaje de correo electrónico, de la manera siguiente:
   - Seleccione la opción Correo electrónico predeterminado para enviar el correo electrónico desde la dirección predeterminada.
   - Seleccione la opción Usuario actual para enviar el mensaje de correo electrónico en nombre del usuario que ha iniciado la sesión y que ha activado el flujo de trabajo.
   - Seleccione la opción Dirección de correo electrónico específica para enviar el correo electrónico en nombre de una dirección específica y, a continuación, especifique la dirección.

     Al introducir la dirección, se aplican las siguientes restricciones:
     - Puede introducir la dirección de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.
     - Especifique sólo una dirección de correo electrónico. El campo De no admite varias direcciones.
     - Si especifica una dirección de correo electrónico absoluta, debe especificar la dirección entre comillas simples o dobles.
     - El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que la dirección sea válida.
     - Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.
7. (Opcional) En el campo Responder a, seleccione la opción para que la dirección aparezca automáticamente en el campo Para cuando el receptor responda al correo electrónico que envía la acción del flujo de trabajo Enviar correo electrónico, como se muestra a continuación:
   - Deje el campo en blanco si desea que la dirección de origen del correo electrónico aparezca en el campo Para en la respuesta al correo electrónico.
   - Seleccione la opción Usuario actual si desea que la dirección de correo electrónico del usuario conectado cuya acción dispara la regla de flujo de trabajo aparezca en el campo Para en la respuesta al correo electrónico.
   - Seleccione la opción Dirección de correo específica si desea especificar la dirección o direcciones de correo electrónico que aparecerán en el campo Para en la respuesta al correo electrónico. A continuación, especifique las direcciones.

     Al introducir las direcciones, se aplican las siguientes restricciones:

- Puede introducir las direcciones de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono fx junto al campo y utilizar Expression Builder para definir la dirección de correo electrónico.
- Para introducir varias direcciones, utilice el delimitador de punto y coma (;).
- Debe incluir las direcciones de correo electrónico absolutas entre comillas simples o dobles.
- El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que las direcciones sean válidas.
- Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

8 En el campo Para, seleccione o introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario del correo electrónico, de la siguiente forma:

- Seleccione Usuario específico o Dirección de correo en registro y, a continuación, seleccione el destinatario, de la siguiente forma:
  - Si selecciona Usuario específico, haga clic en el icono Búsqueda y seleccione el usuario.
  - Si selecciona Dirección de correo en registro, seleccione el destinatario en la lista.

  Si seleccione un rol de equipo como destinatario, la regla de flujo de trabajo envía el correo a cada uno de los usuarios que tenga asignado dicho rol.

  NOTA: Para los tipos de registro de cuentas, contactos, oportunidades y servicios, cualquier rol personalizado que se agregue al tipo de registro se encuentra disponible en la lista de destinatarios Usuario relacionado registro. Para obtener más información sobre la personalización de tipos de registro, consulte Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306). Para obtener más información sobre los destinatarios a los que puede enviar correos electrónicos cuando la acción del flujo de trabajo es para el tipo de registro Usuario, consulte Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario (en la página 1652).

- Seleccione la opción Dirección de correo específica y, a continuación, especifique las direcciones.

  Al introducir las direcciones, se aplican las siguientes consideraciones:
  - Puede introducir direcciones de correo electrónico directamente, o bien hacer clic en el icono *fx* junto al campo y utilizar el Expression Builder para definir direcciones de correo electrónico.
  - Para introducir varias direcciones, utilice el delimitador de punto y coma (;).
  - Debe incluir las direcciones de correo electrónico absolutas entre comillas simples o dobles.
  - El Expression Builder sólo comprueba la sintaxis de las expresiones de dirección. No comprueba que las direcciones sean válidas.
  - Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.
  - Si una expresión que introduce aquí devuelve una dirección de correo electrónico que contiene cualquier carácter no admitido para su uso en direcciones de correo electrónico en la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand no puede enviar correos electrónicos a esa dirección, incluso si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de compañía. Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico (en la página 66).

  En el siguiente ejemplo se muestra una entrada con varias direcciones:

  ```
  PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
  ```

  NOTA: Al crear una acción de flujo de trabajo Enviar correo electrónico para el tipo de registro de usuario, la opción Dirección de correo específica no está disponible en el campo Para.solo están disponibles las opciones Usuario específico y Dirección correo en registro.

9 Introduzca la línea de asunto del mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto. Los tres signos de porcentaje (%%%) delante y detrás de una función o nombre de campo incrustado indican que se va a convertir a un valor de texto.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

```
Se ha creado una nueva cuenta %%%[<AccountType>]%%%
```

Si escribe un nombre de función o de campo directamente en el campo, debe escribir tres signos de porcentaje antes y después de éste. Si utiliza el Expression Builder para incrustar un nombre de función o de campo, los signos de porcentaje se agregan automáticamente. Si utiliza el Expression Builder para incrustar una expresión compleja, puede que los signos de porcentaje no se agreguen en los lugares correctos. En dicho caso, asegúrese de que los signos de porcentaje se han colocado antes y después de toda la expresión para que ésta se evalúe correctamente.

Por ejemplo, `%%%Today() + 30%%%` agrega 30 días a la fecha actual, pero `%%%Today() %%%+ 30` concatena 30 a la representación en formato de cadena de la fecha actual.

Para utilizar el Expression Builder para incrustar funciones y nombres de campos en el campo, haga clic en el icono *fx* junto al campo. Si introduce sólo texto estático, no necesita utilizar el Expression Builder.

Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las funciones y los nombres de campos.

10 En el campo Formato de correo electrónico, seleccione el formato que desea que se utilice para el mensaje de correo electrónico.

Puede seleccionar Texto sin formato o HTML para el formato del mensaje.

11 Introduzca el mensaje de correo electrónico.

Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto, como se describe en el paso 8.

Por ejemplo, el texto puede incluir lo siguiente:

```
Hello Mr %%%[<ContactLastName>]%%%,
```

Este campo puede contener un máximo de 16,350 caracteres, incluidos los signos de porcentaje delante y detrás de las expresiones.

Para obtener información sobre las consideraciones necesarias al utilizar código HTML en el mensaje, así como una lista de los elementos y atributos que están soportados, consulte Código HTML para campos de Nota y mensajes de correo electrónico de flujo de trabajo (consulte HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages en la página 69).

12 Guarde la acción.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir una versión traducida de la línea de asunto y el texto del cuerpo del mensaje en el correo electrónico.

NOTA: Si no introduce una traducción para la línea de asunto y el cuerpo del mensaje en un idioma, se utiliza la versión del texto en el idioma predeterminado de la compañía. Si posteriormente cambia el texto de la línea de asunto, del cuerpo del mensaje o ambos, en el idioma predeterminado de la compañía de una acción Enviar mensaje de correo electrónico existente y no selecciona la casilla de control Marcar para traducción, las actualizaciones también se aplican a la línea de asunto y al cuerpo del texto del mensaje para cualquier idioma para el que nunca se haya introducido una traducción.

Para introducir una versión traducida de la línea de asunto y del texto del cuerpo del mensaje en el correo electrónico

1 En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en el enlace Editar de la acción de flujo de trabajo de envío de correo electrónico para la que desee introducir la traducción.

2 En la página Edición de acción de flujo de trabajo, campo Idioma de traducción, seleccione el idioma para el que desea introducir la traducción.

3 En el campo Asunto, introduzca la versión traducida de la línea de asunto del correo electrónico.
   Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto.
4 En el campo Cuerpo del mensaje, introduzca la versión traducida del texto del mensaje.
   Puede incrustar funciones y nombres de campos en el texto.
5 Guarde los cambios.
6 Repita este procedimiento para cualquier idioma para el que desee introducir una traducción.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores

Una acción para actualizar valores en una regla de flujo de trabajo actualiza automáticamente los campos cuando se cambia un registro, sin perder la información sobre el cambio original (es decir, información sobre cuándo se cambió un registro, quién lo hizo y qué datos se cambiaron). La acción se realiza tras finalizar el período de espera definido en una o varias acciones de espera, si las hay, que preceden a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo.

A menos que el evento de activación para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado, debe haber al menos una acción Espera activa que preceda a la acción Actualizar valores en la regla de flujo de trabajo. Excepto en las reglas de flujo de trabajo en las que el evento de activación sea Antes de guardar registro modificado, Oracle CRM On Demand le permite activar una acción Actualizar valores sólo si dicha acción va precedida de al menos una acción Esperar activa en la regla de flujo de trabajo. Si una regla de flujo de trabajo posee una serie de acciones Actualizar valores, no es necesario que tenga una acción Esperar para cada acción Actualizar valores. Es suficiente con tener una acción Esperar que preceda a todas las acciones Actualizar valores en la regla.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones para cada regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción para actualizar valores.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Para crear una acción de actualización de valores

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

      Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
3. En la barra de título Acciones en la página Detalle de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Actualizar valores.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.
4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
6. Rellene los campos descritos en la siguiente tabla y, a continuación guarde la acción.

Campo	Descripción
Nombre del campo	Seleccione el nombre del campo que se va a actualizar en la lista desplegable. **NOTA:** el conjunto de campos que se pueden actualizar viene determinado por el tipo de registro de la regla de flujo de trabajo. Asimismo, si se especifica un campo como de sólo lectura en el nivel de configuración de campo, dicho campo no podrá actualizarse mediante la acción Actualizar valores. Para algunos tipos de registro, el conjunto de campos que se puede actualizar incluye algunos campos Objeto personalizado. Los campos Objeto personalizado 1, Objeto personalizado 02 y Objeto personalizado 03, y los campos ID correspondientes, se pueden actualizar para una serie de tipos de registro. Para el tipo de registro Oportunidad, también se pueden actualizar los campos Objeto personalizado 05 y Objeto personalizado 06, y los campos ID correspondientes.
Valor	Haga clic en el icono *fx* que aparece junto al campo, y defina la expresión que calcula el nuevo valor para el campo. Puede utilizar el botón Comprobar sintaxis del Expression Builder para probar la sintaxis. Este campo puede contener un máximo de 1024 caracteres.

Campo	Descripción
	Si define una expresión para calcular un campo, como un campo Margen personalizado, siendo Margen igual a Ingresos menos Costo, entonces el valor del campo se calcula cada vez que se activa la regla de flujo de trabajo, aunque Ingresos o Costo no hayan cambiado. Para obtener el mejor rendimiento, puede definir una condición adicional en la regla de flujo de trabajo, por ejemplo: `FieldValue('<Ingresos>') <> PRE('<Ingresos>') O FieldValue('<Coste>') <> PRE('<Coste>')` La función PRE devuelve el valor que había en el campo antes de que éste se actualizara.
Sobrescribir valores existentes	Active esta casilla de verificación si el valor existente en el campo se va a sobrescribir con el nuevo valor. Si el campo ya contiene un valor, el valor no se actualiza a no ser que esta casilla de verificación esté activada. Si el campo está vacío, se actualiza con el nuevo valor, incluso aunque la selección de esta casilla de verificación esté anulada.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera

Una acción de espera hace que Oracle CRM On Demand retrase la ejecución de otras acciones (posteriores) en una regla de flujo de trabajo hasta que haya pasado un período de espera. Puede especificar el período de espera como un período de tiempo, o puede especificar una fecha y hora de finalización para el período de espera. También puede especificar el período de espera directamente o crear una expresión para calcularlo

NOTA: El período de espera especifica la cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir antes de que Oracle CRM On Demand comience a ejecutar las otras acciones en la regla de flujo de trabajo. La cantidad de tiempo real que transcurre antes de que las otras acciones se ejecuten puede ser mayor, dependiendo de la carga en la base de datos de Oracle CRM On Demand y el servidor de Oracle CRM On Demand, así como del número de acciones de espera que están pendientes cuando finalice el período de espera.

Acerca de las acciones de espera y de creación de evento de integración

Si desea utilizar una acción de creación de evento de integración para crear un evento de integración que capture los cambios realizados en un registro con el evento que activa una regla de flujo de trabajo, debe colocar esta acción antes de la acción de espera en la secuencia de acciones de la regla de flujo de trabajo. Si la acción de espera precede a la de creación de evento de integración en una regla de flujo de trabajo, la acción de espera impide que la de creación detecte los cambios en el registro. Cuando termina el período de espera de la acción de espera, se vuelve a leer el registro antes de que se ejecute el resto de acciones de la regla y no se mantienen los valores de los campos del registro existentes antes del evento que activó la regla de flujo de trabajo. Por lo tanto, se considera que el valor anterior y el actual son los mismos y la acción de creación de evento de integración no crea el evento porque no detecta cambios en los campos.

NOTA: puede crear varias acciones para una regla de flujo de trabajo (hasta un máximo de 25 acciones por regla).

El procedimiento siguiente describe cómo crear una acción de espera.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar reglas de datos - Gestionar reglas de flujo de trabajo. Para obtener información acerca de cómo agregar privilegios a roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Para crear una acción de espera

1. Desplácese hasta la regla en la que desee crear la acción:
   a. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
   b. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
   c. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea crear la acción.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
2. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
3. En la barra de título Acciones en la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, haga clic en Menú y seleccione Espera.

   NOTA: el evento activador de la regla de flujo de trabajo determina los tipos de acciones que se pueden crear en la regla.

   CONSEJO: puede crear una copia de una acción de regla de flujo de trabajo existente haciendo clic en el enlace Copiar para la acción.
4. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, introduzca un nombre para la acción.
5. Si desea activar la acción, seleccione la casilla de verificación Activo.
6. Si no desea que Oracle CRM On Demand vuelva a evaluar las condiciones de la regla después de finalizar el periodo de espera, anule la selección de la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera.

   NOTA: para obtener más información sobre la casilla de verificación Volver a evaluar condiciones de regla después de la espera, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643).
7. Especifique la duración de la espera, utilizando una de las siguientes opciones:
   - Seleccione la opción Período y, a continuación, introduzca el periodo del retraso en años, meses, días, horas y minutos de la manera siguiente:
     - En el campo Años, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 5.
     - En el campo Meses, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 12.

- En el campo Días, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
- En el campo Horas, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 200.
- En el campo Minutos, introduzca un valor entero positivo entre 0 (cero) y 59.

No puede especificar un valor negativo o no entero como por ejemplo 1,5.

NOTA: El período máximo que se puede especificar mediante la opción Período es 5 años, 12 meses, 200 días, 200 horas y 59 minutos. Si desea especificar un período más largo y, a continuación, utilice la opción Expresión de período en lugar de la opción Período.

- Seleccione la opción Expresión de período, a continuación haga clic en el icono *fx* junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular el periodo del retraso.

  Puede utilizar la función Duración en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte Duración (en la página 2081).

  La expresión se debe evaluar como un número. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular el periodo de un retraso:

  ```
  Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')
  ```

  ```
  Duration('P0YT1H') + 1
  ```

  ```
  Duration('P1YT1H') - 1
  ```

  No hay límite de longitud del período que puede devolver la expresión.

  NOTA: si el período de espera calculado es negativo, el período de espera se define en cero y la acción Espera se completa inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

- Seleccione la opción Hora, haga clic en el icono de agenda y seleccione la fecha final y la hora del retraso.

  Seleccione la hora en función de la zona horaria especificada en la configuración personal.

- Seleccione la opción Expresión de hora, a continuación haga clic en el icono *fx* junto al campo y utilice el generador de expresiones para crear una expresión para calcular la fecha final y la hora del retraso.

  Puede utilizar la función Duración en el generador de expresiones para calcular un periodo en días o fracciones de días. Para obtener más información, consulte Duración (en la página 2081).

  La expresión se debe evaluar como fecha y hora. Los siguientes son ejemplos de expresiones válidas para calcular la fecha final y la hora del retraso:

  ```
  Timestamp() + Duration('P0YT5M')
  ```

  ```
  Today() + Duration('P0YT1H5M')
  ```

  NOTA: si la fecha y hora finales calculadas ya han transcurrido, el período de espera de la acción se define en 0 (cero) y la acción Espera se completa inmediatamente. Cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

  Si la expresión no se evalúa como una fecha y hora válidas, la acción Espera se completa inmediatamente y cualquier acción restante de la regla de flujo de trabajo se ejecuta sin retraso.

  No hay límite de margen temporal para la definición de la fecha calculada.

8. Guarde la acción.

Para obtener procedimientos paso a paso sobre la creación de otros tipos de acciones de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los flujos de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo

Si se especifica más de una acción para una regla de flujo de trabajo, las acciones se realizan en el orden especificado en la regla, comenzando con la acción número 1. Antes de pasar a la siguiente acción, se completa la acción en curso. Además, puede cambiar el orden de las acciones de la regla.

Para cambiar el orden de las acciones en una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla a la que desea cambiar el orden de las acciones.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
4. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
5. En la barra de título Acciones de la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en el botón Editar orden.
6. En la página Editar orden de acción, haga clic en los iconos de flecha para hacer lo siguiente:
   - Mueva una acción arriba o abajo en la lista.
   - Mueva una acción a la parte superior o inferior de la lista de acciones.

   NOTA: si existe una acción Actualizar valores en la regla, debe estar precedida por al menos una regla de acción de espera activa en la regla, a no ser que el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar reg. mod.
7. Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro (en la página 1671)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración (en la página 1673)

- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea (en la página 1677)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico (en la página 1682)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores (en la página 1687)
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera (en la página 1689)

Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo

Al crear una regla de flujo de trabajo, Oracle CRM On Demand asigna automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento desencadenador. Si el evento desencadenador de la regla de flujo de trabajo es Después de asociación con principal o Después de disociación con principal, Oracle CRM On Demand asignará automáticamente la regla al siguiente número de pedido no utilizado para las reglas basadas en el mismo tipo de registro, el mismo evento desencadenador y el mismo tipo de registro principal. Para reglas de flujo de trabajo que tienen un evento de lanzamiento distinto al evento programado, el número de orden determina el orden en el que Oracle CRM On Demand llama a una secuencia de reglas de flujo de trabajo basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de lanzamiento y, si procede, en el mismo tipo de registro principal. Puede cambiar el orden de las reglas.

NOTA: A las reglas de flujo de trabajo que tengan un evento de lanzamiento Evento programado también se les asigna un número de orden, pero no se desarrollan secuencialmente. El número de orden es de solo lectura para los eventos programados.

Por ejemplo, si crea una regla de flujo de trabajo basada en el tipo de registro Cuenta, con el evento activador Antes de eliminar el registro y ya hay dos reglas de flujo de trabajo con el mismo tipo de registro y evento activador, se asigna a la nueva regla el número 3. Posteriormente puede cambiar el número de orden, para que la nueva regla sea la primera invocada para el tipo de registro y evento activador especificados.

El procedimiento siguiente explica cómo cambiar el orden de una regla de flujo de trabajo.

Para cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla cuyo orden desea cambiar y haga clic en el vínculo de nombre de la regla.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
4. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, haga clic en Editar orden.
5. En la página Editar orden de flujo de trabajo, haga clic en los iconos de flecha para hacer lo siguiente:
   - Mover una regla de flujo de trabajo arriba o abajo en la lista.
   - Mover una regla de flujo de trabajo a la parte superior o inferior de la lista de reglas.
6. Haga clic en Guardar para guardar los cambios.

NOTA: si elimina una regla del flujo de trabajo, se cambiará automáticamente el orden de las otras reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger. Sin embargo, si convierte una regla de flujo de trabajo en inactiva, su orden dentro de la lista de reglas basadas en el mismo tipo de registro y el mismo evento de trigger no cambia (pero no se invoca la regla).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)

- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)

Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones

Si desactiva una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de una acción de espera de la regla se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Si desactiva una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

NOTA: Para obtener información acerca de lo que ocurre al desactivar un evento programado (es decir, una regla de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado), consulte Acerca de los eventos programados (en la página 1656).

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una regla de flujo de trabajo.

Para desactivar una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea desactivar.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
4. En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Editar.
5. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, anule la selección de la casilla de verificación Activo.
6. Guarde los cambios.

El siguiente procedimiento describe cómo desactivar una acción de regla de flujo de trabajo.

Para desactivar una acción de regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
4. Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.
5. En la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.
6. En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Editar.
7. En la página Edición de acciones de flujo de trabajo, anule la selección de la casilla de verificación Activo.

   NOTA: si existe una acción Actualizar valores en la regla, la acción debe venir precedida por al menos una acción Espera activa en la regla, a menos que el evento activador para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado. Si intenta desactivar una acción Espera y ninguna otra acción Espera precede a la acción Actualizar valores, Oracle CRM On Demand no le permite desactivar la acción Espera.
8. Guarde los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1693)
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1695)

Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones

Cuando elimina una regla de flujo de trabajo, también se eliminan todas las acciones de la regla. Además, los números de orden en las reglas restantes para el tipo de registro relevante se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existen intervalos en la secuencia de números.

Si elimina una regla de flujo de trabajo mientras una o varias instancias de una acción de espera de la regla están en estado pendiente, dichas instancias pendientes se eliminarán del supervisor de espera de flujo de trabajo. No se realiza ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo, y no se activa ninguna de las reglas de flujo de trabajo subsiguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

Cuando elimina una acción de una regla de flujo de trabajo, los números de orden en las acciones restantes de la regla se actualizan automáticamente tanto como sea necesario para garantizar que no existe ningún intervalo en la secuencia de los números.

Si elimina una acción de espera de una regla de flujo de trabajo mientras una instancia de la acción de espera se encuentra en estado Pendiente, cuando el período de espera finaliza en la instancia de la acción, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo ni tampoco se activan ninguna de las reglas de flujo de trabajo siguientes en la secuencia de reglas para el tipo de registro.

NOTA: Para obtener información sobre lo que ocurre cuando se elimina un evento programado (es decir, una regla de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado), consulte Acerca de los eventos programados (en la página 1656).

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una regla de flujo de trabajo.

Para eliminar una regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla que desea eliminar.

   Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
4. En el menú de nivel de registro para la regla, seleccione Eliminar.
5. Confirme que desea eliminar la regla.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una acción de regla de flujo de trabajo.

Para eliminar una acción de regla de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Configuración de flujo de trabajo.
3. En la página Lista de reglas de flujo de trabajo, busque la regla en la que desea eliminar la acción.

Para obtener información acerca de cómo buscar reglas de flujo de trabajo en la página de la lista, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).

4 Haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo en la regla.

5 En la página Detalles de reglas de flujo de trabajo, en la sección Acciones, busque la acción que desea eliminar.

6 En el menú de nivel de registro para la acción, seleccione Eliminar.

NOTA: si la regla tiene una acción Actualizar valores, la acción debe venir precedida por al menos una acción Espera activa para la regla, a menos que el evento activador para la regla de flujo de trabajo sea Antes de guardar registro modificado. Si intenta eliminar una acción Espera y no hay otra acción Espera que preceda a la acción Actualizar valores, Oracle CRM On Demand no le permite eliminar la acción Espera.

7 Confirme que desea eliminar la acción.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con el flujo de trabajo:

- Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630)
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641)
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo (en la página 1643)
- Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653)
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo (en la página 1692)
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1693)
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones (en la página 1694)

Supervisores de flujo de trabajo

Puede ver información sobre los siguientes elementos en los supervisores de flujo de trabajo:

- Instancias fallidas de reglas y acciones de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1696).
- Instancias pendientes de acciones de espera. Para obtener más información, consulte Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1701).

Supervisor de errores de flujo de trabajo

Puede utilizar la información que proporciona el Supervisor de errores de flujo de trabajo para comprender por qué han fallado ciertas instancias de una regla de flujo de trabajo o una acción de flujo de trabajo. Si es necesario, puede acceder a los detalles de una regla de flujo de trabajo desde el Supervisor de errores de flujo de trabajo con el objetivo de corregir los errores de la configuración de la acción de flujo de trabajo. Los detalles de las instancias de error se mantienen en el Supervisor de errores de flujo de trabajo durante 30 días o hasta que los elimina, lo que suceda primero.

Para obtener más información sobre los tipos de fallos que se notifican en el Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures en la página 1645).

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1697)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1698)
- Campos de instancia de error de flujo de trabajo (en la página 1698)

Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo

El siguiente procedimiento describe cómo ver instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre los tipos de fallos que se notifican en el Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures en la página 1645).

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

Para ver una instancia de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Supervisor de flujo de trabajo.
3. En la página Supervisor de flujo de trabajo, haga clic en Supervisor de errores de flujo de trabajo.
4. En la página Lista de instancias de error, busque la instancia que desea.

   CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
5. Para ver los detalles de una instancia, haga clic en el enlace ID de instancia.
6. Para ver detalles de la regla de flujo de trabajo en la que un registro es una instancia, haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo del registro.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una lista filtrada de instancias de error.

Para crear una lista filtrada de instancias de error

- En la página Lista de instancias de error, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Crear nueva lista.

  Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar listas filtradas de instancias de error.

Para gestionar listas filtradas de instancias de error

- En la página Lista de instancias de error, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione la página Gestión de listas.

  Para obtener más información sobre la gestión de listas, consulte la página Gestión de listas (en la página 153).

El siguiente procedimiento describe cómo ver el filtro de una lista de instancias de error.

Para ver el filtro de una lista de instancias de error

- En la página Lista de instancias de error, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Mostrar filtro de lista.

  Para obtener más información sobre los filtros de lista, consulte la página Lista de vistas (consulte Página Ver lista en la página 155).

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1696)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1698)

- Campos de instancia de error de flujo de trabajo (en la página 1698)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 1628)

Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo

Puede eliminar instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo una por una. Los detalles de las instancias de error se mantienen en el Supervisor de errores de flujo de trabajo durante 30 días o hasta que los elimina, lo que suceda primero.

NOTA: La opción de eliminación por lotes no está disponible en la página Lista de instancias de error

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una instancia de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo.

Para eliminar una instancia de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo

1. En la página Lista de instancias de error, busque la instancia que desea eliminar.

   CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).

2. Haga clic en el enlace Eliminar de la instancia.

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures en la página 1645)
- Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1696)
- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1697)
- Campos de instancia de error de flujo de trabajo (en la página 1698)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 1628)

Campos de instancia de error de flujo de trabajo

En este tema se proporciona información sobre los campos que puede ver en las instancias con fallos de las reglas de flujo de trabajo, los eventos programados y las acciones de flujo de trabajo en el supervisor de errores de flujo de trabajo.

En la siguiente tabla se describen los campos que puede ver en las instancias de reglas de flujo de trabajo y en las instancias con fallos de las acciones de flujo de trabajo en las reglas de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
ID de instancia	ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Nombre de flujo de trabajo	En una instancia de una regla de flujo de trabajo fallida, el nombre de la regla. En una instancia de una acción de flujo de trabajo fallida, el nombre de la regla de flujo de trabajo en la que se ha configurado la acción. Al hacer clic en el nombre de la regla de flujo de trabajo, se abre la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la que puede ver detalles de la configuración de la regla.
Acción de flujo de trabajo	Nombre de la acción de flujo de trabajo. El registro es una instancia de esta acción de flujo de trabajo. Si el registro es una instancia de una regla de flujo de trabajo fallida, este campo estará en blanco.
Evento desencadenador	Evento que activa la regla de flujo de trabajo.
Tipo de registro	Tipo de registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.
ID de fila de registro	ID de fila del registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo. Si la instancia de la regla o acción de flujo de trabajo ha fallado debido a un error de sintaxis, este campo estará en blanco.
Tipo de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el tipo del registro principal.
ID de fila de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el ID de fila del registro principal.
Mensaje de error	Motivo por el que ha finalizado esta instancia de la regla o acción de flujo de trabajo.
Iniciado por	Nombre del usuario cuya acción ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.
Iniciado el	Fecha y hora en la que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Terminado el	Fecha y hora en que ha finalizado esta instancia de la regla o acción de flujo de trabajo.
Nombre del canal	Nombre del canal a través del cual se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo, por ejemplo: servicios web, en línea, importación, etc.

En la siguiente tabla se describen los campos que puede ver en las instancias con fallos de los eventos programados y de las acciones de flujo de trabajo en los eventos programados.

Campo	Descripción
ID de instancia	El ID que Oracle CRM On Demand genera para este evento programado o instancia de acción de flujo de trabajo.
Nombre de flujo de trabajo	Para una instancia de un evento programado con fallos, el nombre del evento programado. Para una instancia de una acción de flujo de trabajo con fallos, el nombre del evento programado en el que se ha configurado la acción. Al hacer clic en el nombre del evento programado, se abre la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la que puede ver los detalles de la configuración del evento programado.
Acción de flujo de trabajo	Nombre de la acción de flujo de trabajo. El registro es una instancia de esta acción de flujo de trabajo. Si el registro es una instancia de un evento programado con fallos, este campo estará en blanco.
Evento desencadenador	Este campo siempre muestra Evento programado.
Tipo de registro	Nombre del tipo de registro para el que se ha configurado el evento programado.
ID de fila de registro	Para una instancia de una acción de flujo de trabajo con fallos, el ID del registro para el que ha fallado la acción. En una instancia de un evento programado con fallos, este campo está en blanco.
Tipo de registro principal	No aplicable
ID de fila de registro principal	No aplicable

Campo	Descripción
Mensaje de error	Motivo por el que ha fallado esta instancia del evento programado o acción de flujo de trabajo.
Iniciado por	Nombre del usuario que ha activado el evento programado.
Iniciado el	Fecha y hora en que se ha generado la instancia del evento programado o acción de flujo de trabajo.
Terminado el	Fecha y hora en que ha finalizado la instancia del evento programado o acción de flujo de trabajo.
Número de incidencia	Número asignado a esta instancia del evento programado en el conjunto de incidencias para el evento.
Nombre del canal	No aplicable

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de errores de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Acerca de los fallos de las reglas de flujo de trabajo y de las acciones de flujo de trabajo (consulte About Workflow Rule and Workflow Action Failures en la página 1645)
- Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1696)
- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1697)
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1698)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 1628)

Supervisor de espera de flujo de trabajo

En el supervisor de espera de flujo de trabajo podrá ver los detalles de los siguientes elementos:

- Instancias pendientes de acciones de espera y detalles de esas acciones de flujo de trabajo.
- Instancias de eventos programados (es decir, reglas de flujo de trabajo con el evento de lanzamiento Evento programado) que están pendientes o que se están ejecutando actualmente.

Por ejemplo, si una instancia de una acción de espera de flujo de trabajo o una instancia de un evento programado se encuentra en estado Pendiente más tiempo de lo esperado, puede utilizar el supervisor de espera de flujo de trabajo para estudiar la instancia y consultar la configuración de la regla de flujo de trabajo, el evento programado o la acción de flujo de trabajo. Si es necesario, puede eliminar la instancia.

NOTA: cuando elimina una instancia pendiente de una acción de espera, no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de la regla de flujo de trabajo. Al eliminar una instancia pendiente de un evento programado, la instancia del evento se cancela, el estado del evento programado se define en Terminado y el evento se desactiva. No se generan más instancias para el resto de incidencias del evento programado.

Instancias pendientes de acciones de espera

Vea el siguiente ejemplo para conocer cómo se procesan las instancias pendientes de acciones de espera en una regla de flujo de trabajo. Podría configurar una regla de flujo de trabajo con la siguiente secuencia de acciones prevista:

1. Una acción de espera con una duración de 24 horas
2. Una acción de envío de correo electrónico
3. Una acción de espera con una duración de 48 horas
4. Una acción de envío de correo electrónico
5. Una acción de creación de tarea

Si las acciones se configuran correctamente, la primera acción de espera de la secuencia, acción 1, permanece en estado Pendiente durante al menos 24 horas. Después de que el período de espera finalice, se ejecuta la acción de envío de correo electrónico (acción 2). La segunda acción de espera (acción 3 de la regla de flujo de trabajo) es la siguiente en la secuencia. Permanece en estado Pendiente durante al menos 48 horas. Una vez que finaliza el período de espera, se ejecutan las acciones Enviar correo electrónico (acción 4) y Crear tarea (acción 5).

NOTA: El período de espera especifica la cantidad mínima de tiempo que debe transcurrir antes de que Oracle CRM On Demand comience a ejecutar las otras acciones en la regla de flujo de trabajo. La cantidad de tiempo real que transcurre antes de que las otras acciones se ejecuten puede ser mayor, dependiendo de la carga en la base de datos de Oracle CRM On Demand y el servidor de Oracle CRM On Demand, así como del número de acciones de espera que están pendientes cuando finalice el período de espera.

Sin embargo, si el período de espera de la acción 3 se ha especificado incorrectamente como 48 días en lugar de 48 horas, la acción permanecerá en estado Pendiente hasta que transcurran 48 días. Puede ver la acción en el Supervisor de espera de flujo de trabajo y puede visualizar los detalles de la acción para comprobar si el período de espera no se ha especificado correctamente. A continuación, puede eliminar la instancia de acción de espera.

Cuando elimina la instancia de acción de espera, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y las acciones restantes de la instancia de regla no se ejecutan. En el ejemplo anterior, ocurre lo siguiente:

- Si elimina la acción 1 encontrándose pendiente, las acciones 2, 3, 4 y 5 no se ejecutan.
- Si elimina la acción 3 encontrándose pendiente, las acciones 4 y 5 no se ejecutan.

NOTA: las acciones de espera son el único tipo de acciones de flujo de trabajo que se mantienen en estado Pendiente.

Instancias pendientes de eventos programados

Una instancia pendiente de un evento programado permanece en el estado En cola hasta la fecha y hora en la que se ha programado la ejecución de la instancia (la fecha de reanudación). La fecha de reanudación será el momento más temprano en el que se puede ejecutar la instancia. En función de la carga de la base de datos Oracle CRM On Demand y el servidor Oracle CRM On Demand en ese momento, así como del número de instancias de acción de espera y de instancias de evento programadas pendientes, puede que la instancia no se ejecute inmediatamente. Cuando una instancia comienza a ejecutarse, el estado de la instancia cambia a En ejecución y el campo Fecha de inicio real se rellena. Es posible que deba refrescar su página de explorador para ver los campos actualizados. La instancia continúa apareciendo en el Supervisor de espera de flujo de trabajo mientras está en ejecución.

Si lo necesita, puede eliminar una instancia de un evento programado cuando se está ejecutando. Si lo hace, la instancia se elimina del Supervisor de espera de flujo de trabajo. Además, el estado del evento programado se establece en Finalizado, el evento programado se desactiva y no se generan más instancias para las ocurrencias restantes del mismo. La instancia continúa ejecutándose hasta la próxima vez en la que Oracle CRM On Demand realiza comprobaciones para determinar si el evento programado continúa activo. Esta comprobación se realiza en intervalos de cinco minutos durante el tiempo en el que la instancia está ejecutándose. Cuando Oracle CRM On Demand determina que el evento programado se ha desactivado, finaliza la instancia que estaba en ejecución y no se lleva a cabo ninguna acción de flujo de trabajo que todavía no se haya realizado para la instancia.

También puede suprimir una instancia de un evento programado cuando todavía está pendiente (es decir, cuando el estado es En cola) como se explica en Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1704).

Temas relacionados

Para obtener información sobre eventos programados, consulte los siguientes temas:

- Acerca de los eventos programados (en la página 1656)
- Creación de eventos programados (en la página 1659)

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1703)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1704)
- Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo (en la página 1705)

Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo

El siguiente procedimiento describe cómo ver instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo. Para obtener más información sobre lo que se registra y se muestra en el Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1701) y Campos de instancia pendiente de flujo de trabajo (consulte Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo en la página 1705).

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

Para ver una instancia pendiente en el Supervisor de espera de flujo de trabajo

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Supervisor de flujo de trabajo.
3. En la página Supervisor de flujo de trabajo, haga clic en Supervisor de espera de flujo de trabajo.
4. En la página Lista de instancias pendientes, busque la instancia que desea.

   CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).
5. Para ver los detalles de una instancia, haga clic en el enlace ID de instancia.
6. Para ver detalles de la acción de flujo de trabajo o el evento programado en el que el registro es una instancia, haga clic en el enlace Nombre de flujo de trabajo.

El procedimiento siguiente describe cómo crear una lista filtrada de instancias pendientes.

Para crear una lista filtrada de instancias pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Crear nueva lista.

  Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

El siguiente procedimiento describe cómo gestionar listas filtradas de instancias pendientes.

Para gestionar listas de instancias pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione la página Gestión de listas.

Para obtener más información sobre la gestión de listas, consulte la página Gestión de listas (en la página 153).

El siguiente procedimiento describe cómo ver el filtro de una lista de instancias pendientes.

Para ver el filtro de una lista de instancias pendientes

- En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú en la barra de título y seleccione Mostrar filtro de lista.

  Para obtener más información sobre los filtros de lista, consulte la página Lista de vistas (consulte Página Ver lista en la página 155).

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1701)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1704)
- Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo (en la página 1705)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo y los eventos programados:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 1628)

Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo

Puede eliminar instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo una por una. También puede eliminar múltiples instancias pendientes al mismo tiempo, creando una lista filtrada de las instancias y utilizando el recurso de eliminación por lotes. Para obtener más información sobre lo que se registra y se muestra en el Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1701) y Campos de instancia pendiente de flujo de trabajo (consulte Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo en la página 1705).

Al eliminar las instancias pendientes se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Cuando elimina una instancia pendiente de una acción de espera desde el supervisor de espera de flujo de trabajo, la instancia de regla de flujo de trabajo finaliza y no se ejecuta ninguna de las acciones restantes de dicha regla de flujo de trabajo.
- Al eliminar una instancia pendiente de un evento programado, la instancia del evento se cancela, el estado del evento programado se define en Terminado y el evento se desactiva. No se generan más instancias para el resto de incidencias del evento programado.

  Si desea que se generen más instancias del evento programado, debe volver a activar el evento programado. Para obtener información sobre la actualización de eventos programados, consulte Creación de eventos programados (en la página 1659).
- Después de eliminar una instancia pendiente de una acción de espera o una instancia pendiente de un evento programado, no podrá restaurarla.

Antes de comenzar: para utilizar los supervisores de flujo de trabajo, el rol de usuario debe disponer del privilegio Gestionar reglas de datos: Gestionar reglas de flujo de trabajo.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una instancia pendiente del Supervisor de espera de flujo de trabajo.

Para eliminar una instancia pendiente del Supervisor de espera de flujo de trabajo

1 En la página Lista de instancias pendientes, busque la instancia que desea eliminar.

CONSEJO: Para obtener más información acerca del filtrado de listas, consulte Filtrar listas (consulte Filtrado de listas en la página 149).

2 Haga clic en el enlace Eliminar de la instancia.

El siguiente procedimiento describe cómo eliminar una lista de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo.

Para eliminar una lista de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo

1 Si aún no lo ha hecho, cree una lista de instancias que desee eliminar.

Para obtener más información sobre la creación y restricción de listas, consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

2 En la página Lista de instancias pendientes, haga clic en Menú y seleccione Eliminación por lotes.

3 Haga clic en Aceptar para confirmar que desea seguir adelante.

4 En la página Cola de eliminación y restauración por lotes, en la sección Solicitudes activas, haga clic en Aceptar.

NOTA: si no hace clic en Aceptar, los registros no se eliminarán.

CONSEJO: Puede volver a la página Cola de eliminación y restauración por lotes en cualquier momento haciendo clic en el enlace global Administrador y, a continuación, haciendo clic en Cola de eliminación y restauración por lotes en la página inicial de administración.

5 Para revisar en el archivo de registro de la operación de eliminación, en la página Cola de eliminación y restauración por lotes, en la sección Solicitudes procesadas, haga clic en Ver registro de eliminación.

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1701)
- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1703)
- Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo (en la página 1705)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 1628)

Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo

La siguiente tabla describe los campos que puede ver para instancias pendientes de acciones de espera y eventos programados.

Campo	Descripción de instancias de acciones de espera de flujo de trabajo	Descripción de instancias de eventos programados
ID de instancia	ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de flujo de trabajo.	El ID que Oracle CRM On Demand genera para esta instancia de evento programado.
Nombre de flujo de trabajo	Nombre de la regla de flujo de trabajo en la que se configura la acción de flujo de trabajo. Al	Nombre del evento programado del que esta es instancia.

Campo	Descripción de instancias de acciones de espera de flujo de trabajo	Descripción de instancias de eventos programados
	hacer clic en el nombre de la regla de flujo de trabajo, se abre la página Detalle de regla de flujo de trabajo, en la que puede ver detalles de la configuración de la regla de flujo de trabajo.	
Acción de flujo de trabajo	Nombre de la acción de flujo de trabajo. La instancia es una instancia de esta acción de flujo de trabajo.	No aplicable
Evento desencadenador	Evento que activa la regla de flujo de trabajo.	Este campo siempre muestra Evento programado.
Iniciado por	Nombre del usuario cuya acción ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	Nombre del usuario que ha activado el evento programado.
Iniciado el	Fecha y hora en la que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	Fecha y hora en que se ha generado la instancia pendiente.
Continúa el	Fecha y hora en que finalizará el período de espera para esta instancia de la acción de flujo de trabajo.	Fecha y hora después de la que se ejecutará la instancia pendiente.
Fecha de inicio real	No aplicable.	Si la instancia no ha comenzado a ejecutarse todavía, este campo aparece en blanco. Si la instancia está ejecutándose en ese momento, el campo muestra la fecha y la hora en la que la instancia comenzó a ejecutarse.
Estado	El valor en este campo siempre se establece como En cola. **NOTA:** Cuando una instancia de una acción de flujo de trabajo de espera comienza a ejecutarse, se borra del Supervisor de espera de flujo de trabajo.	Si la instancia no ha comenzado a ejecutarse todavía, este campo se establece como En cola. Si la instancia se está ejecutando en ese momento, el campo se establece como En ejecución. **NOTA:** Cuando una instancia de un evento programado se completa, se borra del Supervisor de espera de flujo de trabajo.

Campo	Descripción de instancias de acciones de espera de flujo de trabajo	Descripción de instancias de eventos programados
Número de incidencia	No aplicable	Número de instancias del evento programado que se ha activado. El recuento incluye la instancia pendiente actual. **NOTA:** Si un evento programado se desactiva y se vuelve a activar más tarde, el número de ocurrencias se restablecerá a 1 en la primera instancia que se genere tras activar la regla.
Tipo de registro	Tipo de registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	Tipo de registro para el que se ha configurado el evento programado.
ID de fila de registro	ID de fila del registro en el que se ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo.	No aplicable
Tipo de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el tipo del registro principal.	No aplicable
ID de fila de registro principal	Si el registro que ha activado la instancia de la regla de flujo de trabajo pertenece a un registro principal en el contexto de la acción que ha activado la regla de flujo de trabajo, este campo muestra el ID de fila del registro principal.	No aplicable

Para obtener más información sobre el uso del Supervisor de espera de flujo de trabajo, consulte los siguientes temas:

- Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1701)
- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1703)
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo (en la página 1704)

Temas relacionados

Consulte el siguiente tema para obtener información relacionada con las reglas de flujo de trabajo:

- Configuración de flujo de trabajo (en la página 1628)

Reglas y asignación de datos

Haga clic en un tema para ver las instrucciones paso a paso sobre los procedimientos para configurar reglas de asignación (para asignar registros automáticamente), definiciones de pronósticos, diseños de conversión y mapeos de oportunidades potenciales, metodologías de ventas y sectores:

- Configurar reglas de asignación (en la página 1712)
- Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 1719)
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720)
- Configuración de la definición del pronóstico (en la página 1724)
- Actualización de la definición de pronóstico (en la página 1730)
- Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas (en la página 1731)
- Personalizar la lista de industrias de la compañía (en la página 1737)

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de las reglas de asignación (en la página 1708)
- Administración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1717)

Acerca de las reglas de asignación

Antes de comenzar. Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Las reglas de asignación permiten asignar automáticamente oportunidades potenciales, oportunidades, solicitudes de servicio o cuentas a una persona, equipo y territorio adecuados, en función de las reglas (denominadas grupos de reglas) configuradas.

Si la compañía ha seleccionado la opción de asignación de grupo, todos los miembros del grupo compartirán los registros que asigne a un miembro del grupo. Para obtener más información, consulte Gestión de grupos (en la página 1593).

La asignación de reglas puede ser un proceso sencillo, todo depende de la estructura y los procesos de negocio de su compañía. Por ejemplo:

- Las oportunidades potenciales de ventas de cada región se asignan al gerente de ventas regional.
- Las nuevas solicitudes de servicio se asignan al gerente de servicios técnicos.

Sin embargo, las reglas pueden ser más complejas. Por ejemplo:

- La mayoría de las oportunidades potenciales se asignan en función de la experiencia en productos y la ubicación geográfica, pero algunos se asignan al gerente de telemarketing.
- La mayoría de las solicitudes de servicio se asignan por área de problemas, pero todas aquellas que tienen que ver con un determinado producto se asignan a una persona.

En la siguiente tabla se describe la forma de asignar tipos de registro:

Este tipo de registro	Tiene estas opciones de asignación
Cuentas	Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las cuentas asignadas recientemente.
Oportunidades potenciales	Puede asignar los registros a un empleado.

Este tipo de registro	Tiene estas opciones de asignación
Oportunidades	Puede asignar los registros a un empleado o a un territorio. De forma adicional, puede especificar equipos para compartir la propiedad de las oportunidades asignadas recientemente.
Solicitudes de servicio	Puede asignar los registros a un empleado.

Las reglas de asignación del grupo de reglas activo se evalúan si se produce lo siguiente en relación con un tipo de registro:

- Para las oportunidades potenciales: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.
- Para solicitudes de servicio:
  - La solicitud de servicio se crea sin un propietario o el propietario se elimina del registro (es decir, el campo Propietario está en blanco).
  - La casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.
- Para cuentas: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.
- Para oportunidades: la casilla de verificación Reasignar propietario está activada y el cambio se guarda.

NOTA: El gestor de asignaciones intenta reasignar un registro inmediatamente después de que se active la casilla de verificación Reasignar propietario en el registro, y el registro se guarda. Sin embargo, cuando un registro de oportunidad potencial se está convirtiendo en una cuenta o una oportunidad, cualquier intento de reasignar la cuenta o la oportunidad fallará porque el administrador de asignaciones no puede reasignar el registro hasta que la oportunidad potencial se convierta por completo. Por ejemplo, el uso de una regla de flujo de trabajo para activar la casilla de verificación Reasignar propietario, o la definición de un valor predeterminado en la cuenta o la oportunidad cuando se está convirtiendo la oportunidad potencial, no se deriva en la reasignación del registro. En su lugar, debe reasignar el registro manualmente activando la casilla de verificación Reasignar propietario en el registro convertido después de convertir completamente el registro.

Notificaciones por correo electrónico

Cuando se asigna una oportunidad potencial o una solicitud de servicio a un propietario, se envía un correo electrónico al nuevo propietario. La plantilla que se utiliza para el correo electrónico se determina en función del idioma seleccionado en la página Detalles personales del nuevo propietario. Por ejemplo, si el usuario desea recibir notificaciones por correo electrónico en español, deberá seleccionarse Español en el campo Idioma de la página Detalles personales del usuario. Puede desactivar el envío de notificaciones por correo electrónico de solicitudes de servicio basado en la regla, si desactiva la casilla de verificación Enviar notificación por correo electrónico (indicador) en la página Editar reglas de asignación para solicitudes de servicio. Para obtener información sobre la actualización de reglas de asignación, consulte Configuración de reglas de asignación (consulte Configurar reglas de asignación en la página 1712).

En las notificaciones por correo electrónico, la dirección De siempre es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente se establece en la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta del grupo de reglas de asignación. Oracle CRM On Demand agrega una cadena a cada correo electrónico con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento en el sistema de envíos de correo electrónico en Oracle. Si un destinatario de correo electrónico responde a una notificación enviada por correo electrónico, en el campo Para de la respuesta se introducirá la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta en el grupo de reglas de asignación.

Seguimiento del proceso de reasignación

Hay tres campos que puede utilizar para realizar el seguimiento del proceso de reasignación del propietario o para ejecutar análisis con el fin de determinar el tiempo que tarda el proceso de asignación. Estos campos se pueden añadir a diseños de página de cuentas, oportunidades, pistas y solicitudes de servicio. Estos campos son:

- Estado de la asignación

  El estado puede ser En cola (el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones), En curso (el administrador de asignaciones está procesando el registro) o En blanco (el registro no está en la cola ni se está procesando).
- Última fecha de envío de asignación

  Si el registro está en la cola a la espera de ser procesado por el administrador de asignaciones o éste ya lo está procesando, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con la casilla de verificación Reasignar propietario seleccionada. Sin embargo, en el caso de un registro de solicitud de servicio, en este campo se muestra la fecha y la hora en que se guardó el registro con el campo Propietario en blanco.
- Última fecha de finalización de asignación

  Si un registro no se ha reasignado nunca, este campo está en blanco; en caso contrario, en el campo se muestra la fecha y la hora en que el registro se reasignó por última vez.

Para obtener más información acerca de cómo añadir campos a diseños de página, consulte Personalizar diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Activación de grupos de reglas

Se pueden crear varios grupos de reglas de asignación, pero sólo puede haber un grupo de reglas activo al mismo tiempo para cada tipo de registro.

PRECAUCIÓN: El grupo de reglas marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas seguirá activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al crear un grupo de reglas nuevo y marcarlo como activo, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

CONSEJO: Los grupos de reglas pueden servir como referencia histórica para las pistas. En lugar de eliminar grupos de reglas, puede marcarlas como inactivas.

Acerca de la asignación de grupos

Si la compañía asigna registros a grupos completos en lugar de a un empleado, el administrador de la compañía debe:

1. Seleccionar el campo Asignación de grupo predeterminado en la página Perfil de la compañía (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores globales predeterminados (consulte Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados en la página 1223)).
2. Configurar los grupos antes de activar las reglas de asignación (consulte Configurar grupos (consulte Configuración de grupos en la página 1596)).
3. Seleccionar un miembro del grupo como propietario de las cuentas y oportunidades durante el procedimiento de asignación.

   NOTA: la funcionalidad de grupo no se admite para los registros de oportunidad potencial o de solicitud de servicio.

Cuando el registro está asignado a un propietario del grupo:

- El campo Propietario muestra la información del propietario.
- El campo Grupo principal muestra el nombre del grupo al que pertenece el propietario en las páginas Editar y Detalle, si el administrador de la compañía las ha añadido al diseño.
- El registro aparece en las áreas de las aplicaciones que suelen mostrar los registros de ese empleado, como las páginas iniciales y las listas de registros.

De forma general, todos los miembros del grupo disponen de acceso completo al registro, aunque los niveles se pueden ajustar para restringir el acceso de un usuario.

Acerca del Administrador de asignaciones y los modos de propiedad de registros

El administrador de asignaciones puede reasignar registros solo a usuarios. Puede reasignar registros sólo si el tipo de registro configurado en el modo de usuario o modo mixto de propiedad de registros. Si hay un libro personalizado principal asignado al registro antes de que el administrador de asignaciones reasigne el registro a un propietario, el administrador de asignaciones quita el libro principal del registro. El administrador de asignaciones no puede reasignar registros si el tipo de registro está configurado en modo de libro. Si configura un tipo de registro en modo de libro, se recomienda que convierta todos los grupos de reglas para dicho tipo de registro en inactivo. Para obtener más información sobre los modos de propiedad de los registros, consulte Acerca de los modos de propiedad de registros (en la página 1559).

Situación de asignación de oportunidades potenciales

A continuación se muestra un ejemplo de las reglas de negocio de una compañía típica para la asignación de pistas. Para configurar las reglas que asignan automáticamente las pistas de esta compañía, el administrador realiza lo siguiente:

1. Expone las reglas de negocio de la compañía para la asignación de pistas a las personas.

   Por ejemplo, en las cuentas de los Estados Unidos, muchos territorios de ventas se asignan por estado, pero en algunos estados, la experiencia en el producto determina las asignaciones de territorios. Además, la cuenta Corporation XYZ siempre se asigna a un gerente de ventas en particular con independencia del estado de la pista o del interés en el producto.
2. Muestra todas las situaciones de asignación que son necesarias para cubrir las reglas de negocio:
   - **La cuenta (compañía) es Corporation XYZ.** Se asigna al gerente de ventas A.
   - **Dirección principal: El estado es CA, NV, OR, WA.** Se asigna al gerente de ventas B.
   - **Dirección principal: El estado es OH, IN, MI, NY, KY.** Se asigna al gerente de ventas C.
   - **La pista está interesada en el producto ABC (en todos los estados excepto los que ya figuran en la lista, y no para Corporation XYZ).** Se asigna al gerente de ventas D.
   - **Dirección principal: El estado no aparece en la lista.** Se asigna al gerente de ventas E.
3. Coloca las situaciones en el orden en que se deben tener en cuenta.

   Primero, examine el campo Cuenta. Si el valor es Corporation XYZ, asigne la pista al Gerente de ventas A, con independencia de las demás condiciones. Si este criterio no coincide, examine el campo Estado de dirección principal. Si el valor es CA, NV, OR o WA, asigne la pista al Gerente de ventas B, y así sucesivamente.

Le recomendamos que utilice la plantilla de asignación de registros como ayuda para planificar las situaciones de asignación de la compañía y para configurar reglas que le proporcionen los resultados deseados.

Condiciones de criterios de las reglas de asignación

Puede utilizar las siguientes condiciones en los criterios de las reglas de asignación:

- **Entre.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio se encuentra entre dos valores definidos en el criterio de regla. (Los resultados no incluyen registros en los que el valor del campo de criterio es igual a uno de los valores de la regla.) Utilice una coma para separar los valores. No utilice un guión (-) para especificar un rango de valores o para separar valores.

  Utilice la condición Entre sólo para los campos de fechas. Utilice el formato de fecha MM/DD/AAAA.
- **Contiene todos los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio coincide con los valores exactos. La aplicación no recupera subcadenas de los valores o el mismo valor con distinto uso de mayúsculas y minúsculas. Puede utilizar un valor único o varios valores separados por comas.
- **Contiene el valor exacto del campo.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene toda la cadena del valor del campo de criterio y ningún carácter adicional. Por ejemplo, el valor de criterio *Cerrado* hace coincidir la regla con los registros en los que el valor del campo de criterio es Cerrado, pero no Cerrado/Ganado.

  No puede utilizar la condición Contiene el valor exacto del campo para los campos de fechas o números.

- **No contiene los valores.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio contiene cualquier valor que no sea igual al valor de criterio de la regla.

  La condición No contiene los valores no se puede utilizar para los campos de fechas o números.
- **Menor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es menor o igual al valor de criterio de la regla.

  La condición Menor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.
- **Mayor que o igual a.** Hace coincidir la regla con los registros en los que el campo de criterio es mayor o igual al valor de criterio de la regla.

  La condición Mayor que o igual a sólo se puede utilizar con campos de número y de moneda.

Tenga en cuenta los siguientes puntos relacionados con los criterios de regla:

- Una regla sin criterio siempre se realiza correctamente.
- Las reglas se evalúan en orden secuencial y la evaluación se detiene cuando se cumplen los criterios de una regla.

Por ejemplo, si es están evaluando diez reglas y los criterios de la regla 6 se cumplen, entonces las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran (es decir, no se evalúan). Igualmente, si no hay ningún criterio en la regla 6, ésta se realiza correctamente y las reglas 7, 8, 9 y 10 se ignoran.

Para obtener instrucciones paso a paso sobre la forma de configurar las reglas de asignación, consulte Configuración de reglas de asignación (consulte Configurar reglas de asignación en la página 1712).

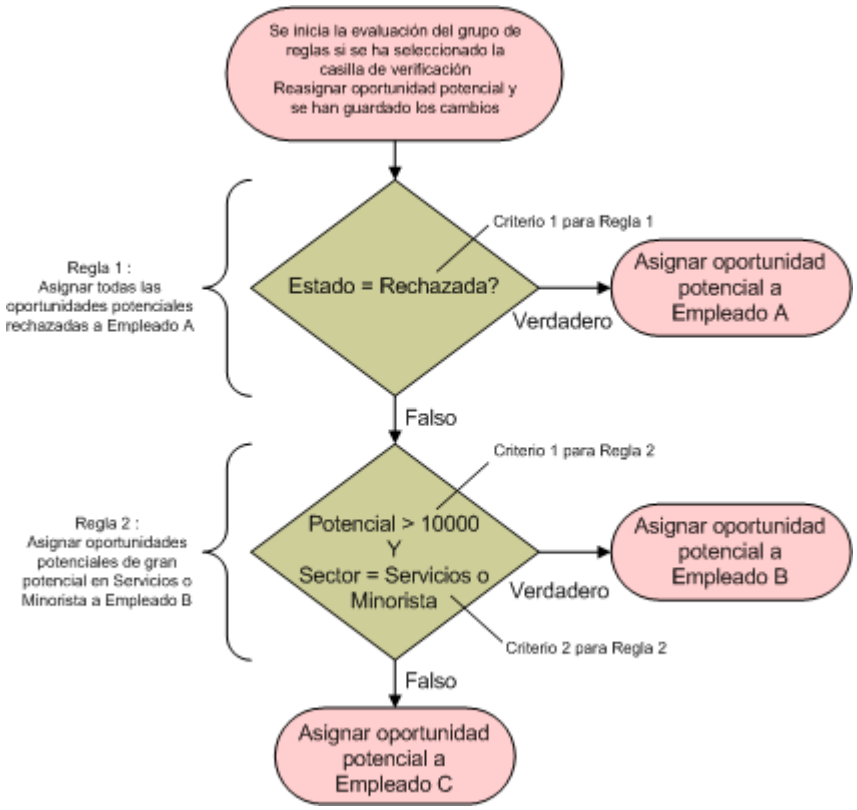
Configurar reglas de asignación

Antes de comenzar:

- Para configurar las reglas de asignación, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.
- Para obtener información sobre el diseño de las reglas de asignación, consulte Acerca de las reglas de asignación (en la página 1708).

Ejemplo de grupo de reglas de asignación

Los grupos de reglas están formados por reglas que, a su vez, están formadas por criterios. Los componentes de un grupo de reglas se muestran en la siguiente figura.



Evaluación de un grupo de reglas de asignación de la oportunidad potencial

NOTA: Para un correcto funcionamiento del botón Rechazar de la página Detalles de la pista, la primera regla del grupo debe asignar las pistas rechazadas.

Para configurar reglas de asignación

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de registro adecuado.

   Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas que haya definido para la compañía hasta ahora.
4. Cree un nuevo grupo de reglas:
   a. Haga clic en el botón Nuevo grupo de reglas.
   b. Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

Campo	Descripción
Nombre del grupo de reglas	Un nombre exclusivo y limitado a 30 caracteres.

Campo	Descripción
Grupo de reglas activo	Sólo puede haber un grupo de reglas activo. Si especifica un grupo de reglas como activo, el grupo activado anteriormente queda inactivo.
Propietario no asignado	Empleado que hereda los registros no asignados por una de las reglas. **Ejemplo:** Empleado C de la figura 1.
Dirección de correo electrónico de respuesta	Este campo sólo aparece para grupos de regla de solicitud de servicio y oportunidades potenciales. La dirección de correo electrónico que especifique en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta en el grupo de reglas de asignación aparece en el campo Remitente de las notificaciones de correo electrónico enviadas a los propietarios de las oportunidades potenciales y las solicitudes de servicios. Asimismo, si un destinatario de correo electrónico responde a una notificación de correo electrónico, el campo Para de la respuesta se define como la dirección que especifique en el campo Dirección de correo electrónico de respuesta. **NOTA:** No se envían notificaciones por correo electrónico para los registros de cuenta o de oportunidad.
Territorio de cuenta sin asignar	Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas. Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de cuentas.
Territorio de oportunidad no asignado	Territorio que hereda los registros no asignados por una de las reglas. Este campo sólo aparece para los grupos de reglas de oportunidades.

c Guarde el registro.

Esta acción guarda el nombre del nuevo grupo de reglas en preparación para añadir reglas al grupo.

5 Añada una regla al grupo de reglas:

a En la barra de título Reglas de la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Nueva.

b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

Campo	Descripción	Ejemplo
Nombre de regla	Nombre único.	Asignar las pistas de gran potencial en Venta minorista o Servicios
Pedido	El orden en el que se evalúan las reglas. Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna y se ignoran las reglas posteriores.	1
Asignar a propietario	Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este usuario. Para la asignación de grupo de cuentas y oportunidades, el usuario debe ser un miembro del grupo que comparte los registros.	Empleado B
Asignar a territorio	Si se cumplen los criterios de la regla, el registro se asigna a este territorio. Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas.	Región noroeste
Incluir contactos relacionados	Si se cumplen los criterios de la regla, los contactos enlazados a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados. Este campo sólo aparece para las reglas de cuentas.	No aplicable
Incluir oportunidades relacionadas	Si se cumplen los criterios de la regla, las oportunidades enlazadas a la cuenta se asignan al propietario de la cuenta y al territorio especificados. Este campo sólo aparece para las reglas de cuentas.	No aplicable
Incluir asignación de equipo	Si se cumplen los criterios de la regla, los miembros del equipo se asignan a la cuenta. Este campo sólo aparece para las reglas de oportunidades y cuentas.	No aplicable

c Guarde el registro.

Esta acción guarda la regla para que pueda añadir criterios a ella.

6 (Opcional) Para cuentas y oportunidades, actualice el acceso de registros enlazados y usuarios:

a En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace de nombre de la regla en la que desea actualizar el acceso para usuarios y registros enlazados.

b En la página Detalles de la regla, haga clic en Añadir usuarios o en Editar usuarios en la barra de título Asignación de equipo.

c Haga clic en el icono Buscar y seleccione los usuarios.

d Asigne el nivel de acceso para cuentas, contactos y oportunidades.

e Guarde los cambios.

7 Añada un criterio a la regla:

a En la barra de título Criterios de la regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Nuevo.

b Cumplimente los campos en la página Nueva/Editar.

La columna Ejemplo de esta tabla muestra la manera de cumplimentar los campos de la regla 2 de la figura 1.

Campo	Descripción	Ejemplo
Campo	Nombre del campo que se evaluará. **NOTA:** Si se ha cambiado el nombre de un campo, aparece el nombre del nuevo campo.	Ingresos potenciales
Condición	Las siguientes condiciones no se pueden utilizar con campos de números o fechas: Contiene todos los valores, Contiene el valor exacto del campo y No contiene los valores. Las siguientes condiciones se pueden utilizar con campos de números y monedas únicamente: Mayor que o igual a y Menor que o igual a. El operador Entre sólo se puede utilizar con los campos de fecha.	Mayor que o igual a
Valores	Utilice comas para separar valores. Si el valor que debe coincidir contiene una coma, como por ejemplo una dirección, encierre el valor entre comillas. Si la condición es Entre, introduzca los valores máximos y mínimos separados por comas.	10000

c Realice una de las siguientes acciones:

- Si desea añadir más criterios a la regla, haga clic en Guardar y crear nuevos criterios de reglas y vuelva al paso b. Si tiene varios criterios definidos para una regla, el registro debe coincidir con *todos los criterios* para que la regla coincida.
- Si ha introducido todos los criterios de la regla, haga clic en Guardar.

8 En la barra de título Regla de la página Detalles de la regla, haga clic en Volver a Detalles de grupos de reglas.

9 En la página Detalles de grupos de reglas, realice una de las siguientes acciones:

- Si desea añadir más reglas al grupo, vuelva al paso 5.
- Si ha introducido todas las reglas del grupo de reglas, haga clic en Volver a Lista de grupos de reglas para finalizar.

CONSEJO: Las reglas se ejecutan en el orden en el que aparecen en el grupo de reglas, por lo tanto debe asegurarse de que se encuentran en el orden correcto. Cuando se cumple una regla se ignoran las reglas siguientes.

Para editar, activar o desactivar un grupo de reglas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Reglas de asignación, haga clic en el enlace del tipo de regla de asignación que desee editar.

   Aparecerá una lista de todos los grupos de reglas de ese tipo que haya definido para la compañía hasta ahora.
4. Haga clic en el enlace del Grupo de reglas que desea actualizar.
5. En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en Editar.
6. Actualice los campos y guarde el registro.

   Los cambios realizados entrarán en vigor a medianoche, hora del servidor de Oracle (predeterminado), o a la hora a la que se haya establecido la actualización de los grupos de reglas de asignación.

   PRECAUCIÓN: cuando se marca un grupo de reglas como *activo*, el grupo de reglas que estaba marcado como *activo* la última vez que se liberaron las reglas sigue siendo activo hasta que éstas se vuelvan a liberar. La próxima vez que se liberen las reglas, el último grupo de reglas marcado como *activo* se volverá activo. Al marcar un grupo de reglas como *activo*, no se elimina el anterior grupo de reglas activo hasta después de que las reglas se hayan liberado.

Para editar reglas de asignación

1. En la página Detalles de grupos de reglas, haga clic en el enlace Editar de la regla que desee cambiar.
2. Actualice los campos.

   NOTA: Puede cambiar el orden en que se evalúan las reglas editando el campo Orden. En la regla que desee cambiar, introduzca un número de orden que sea superior al número de orden de la regla que va a preceder a la regla que está cambiando e inferior al número de orden de la regla que va a continuación.

   Por ejemplo, si existen tres reglas, ordenadas del 1 al 3, y desea cambiar el orden de forma que la regla que actualmente es la número 1 se evalúe después de la regla que es actualmente la número 2, cambie el orden del número de regla 1 a un valor, como 2.1 (o cualquier valor que sea superior a 2 e inferior a 3).
3. Guarde el registro.

Administración de conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando un usuario convierte un registro de oportunidad potencial, puede llevar a cabo cualquiera de las siguientes acciones:

- Crear nuevos registros de cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio que se enlacen automáticamente al registro de oportunidad potencial.
- Enlazar el registro de oportunidad potencial a registros de cuenta y contacto existentes. El usuario selecciona los registros que desea enlazar a la oportunidad potencial al convertirla.

Si hace que las opciones necesarias estén disponibles en los diseños de conversión de oportunidades potenciales, los usuarios también pueden hacer lo siguiente:

- Copie los miembros del equipo de la oportunidad potencial en el equipo en la cuenta, el contacto y la oportunidad que se crean o enlazan a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión.

- Enlace los registros de objetos personalizados asociados de la oportunidad potencial en la cuenta, contacto y oportunidad que se crean o enlazan a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión.

Puede determinar qué opciones estarán disponibles para los usuarios en la página de conversión de oportunidades potenciales creando diseños de conversión de oportunidades potenciales para la página y asignándolos a roles de usuario.

En la aplicación estándar, hay determinados datos del registro de oportunidad potencial que se incluyen en los campos importantes de los registros de cuentas, contactos, oportunidades y registros de negocio creados o enlazados a la oportunidad potencial durante el proceso de conversión. Puede determinar qué información se incluye configurando lo siguiente:

- Las asignaciones entre los campos en el tipo de registro Oportunidad potencial y los tipos de registro Cuenta, Contacto, Registro del negocio y Oportunidad. Para obtener más información, consulte Asignar campos adicionales durante la conversión de pistas (consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales en la página 1719).
- Los campos del registro de la oportunidad potencial que aparecen en las secciones Oportunidad y Registro del negocio de la página Convertir oportunidad potencial. Los usuarios pueden editar los valores de estos campos en la página Convertir oportunidad potencial. A continuación, estos valores se incluyen en la nueva oportunidad o registro del negocio. Para obtener más información acerca de la configuración de los campos que aparecen en la página Convertir oportunidad potencial, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720).

  NOTA: Solo los campos asignados a campos del tipo de registro relevante están disponibles para agregarlos a un diseño de página Convertir oportunidad potencial. Si un campo que desea agregar a la página Convertir oportunidad potencial aún no está asignado a campos del tipo de registro relevante, debe asignarlo para poder agregarlo al diseño de la página Convertir oportunidad potencial. Además, los campos concatenados y los campos del tipo de campo de los enlaces web no están disponibles para agregarlos a un diseño de conversión de oportunidades potenciales, incluso si los campos se asignan a campos del tipo de registro relevante. El campo Oportunidad asociada y el campo Siguiente paso siempre aparecen en la sección Oportunidad de la página Convertir oportunidad potencial, y los campos Nombre de registro del negocio y Cuenta de socio principal siempre aparecen en la sección Registro del negocio. No puede quitar estos campos del diseño de página.

Para convertir oportunidades potenciales, el usuario debe disponer del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol. Para obtener más información, consulte Acceso a la configuración de perfiles y roles para consolidar oportunidades potenciales (consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales en la página 282).

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. De forma predeterminada, se proporcionan diferentes valores para el campo Código de rechazo, aunque puede cambiarlos o agregar más valores a la lista. Para obtener más información acerca de la lista de opciones Código de rechazo, consulte Código de rechazo de oportunidades potenciales (en la página 1723).

Temas relacionados

Para obtener más información sobre la administración de conversión de oportunidades potenciales, consulte los siguientes temas:

- Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1718)
- Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 1719)
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720)

Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales

Lleve a cabo las siguientes tareas para definir la configuración de conversión y rechazo de oportunidades potenciales para los usuarios y tipos de registro:

1. Si desea mapear campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales, configure los nuevos mapeos.

   Para obtener más información sobre el mapeo de campos, consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 1719)
2. Si desea personalizar el diseño de la página de conversión de oportunidades potenciales:
   a. Cree los nuevos diseños.

      Para obtener más información sobre la creación de diseños, consulte Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales (en la página 1720)
   b. Agregue los nuevos diseños a los roles apropiados.

      Si desea más información sobre cómo agregar roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).
3. Asegúrese de que los usuarios dispongan del nivel de acceso apropiado para los tipos de registro y los privilegios correspondientes en su rol.

   Para obtener más información sobre la configuración necesaria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales (en la página 282).
4. Si desea editar los valores de la lista de opciones Código de rechazo, edite los valores del campo.

   Para obtener más información sobre la edición de los valores de campo, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328). Para obtener más información acerca de la lista de opciones Código de rechazo, consulte Código de rechazo de oportunidades potenciales (en la página 1723).

Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales

Los usuarios de la compañía pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de cuenta, contacto y oportunidad. Si la compañía está definida para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, los usuarios también pueden convertir registros de oportunidades potenciales en registros de negocio.

Cuando los usuarios convierten las oportunidades potenciales en registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, algunos valores pasan a los nuevos registros de forma predeterminada. Sin embargo, puede ampliar la cantidad de información transmitida si asigna campos adicionales, lo que incluye campos personalizados. Para conocer un ejemplo de cómo se mapean los campos de oportunidades potenciales, consulte Oportunidades potenciales (en la página 267).

Cuando los usuarios convierten un registro de oportunidad potencial, los valores de los campos asignados se traspasan como se detalla a continuación:

- Cuando los usuarios crean nuevos registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los valores de los campos asignados del registro de oportunidad potencial se traspasan a los campos especificados en el nuevo registro.
- Cuando los usuarios enlazan el registro de oportunidad potencial a los registros de cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio existentes que seleccionan cuando convierten la oportunidad potencial, los campos de los registros existentes que ya contienen valores no sufren alteraciones. Los campos que están vacíos se actualizan con el valor del campo de oportunidad potencial asignado.

NOTA: Un usuario de socio no puede aprobar un registro de negocio ni asignar un aprobador a un registro de negocio. Por tanto, cuando un usuario de socio intenta convertir una oportunidad potencial en un registro de negocio, la conversión falla si el proceso de conversión intenta actualizar el campo Aprobador actual o el campo Aprobador final en el registro de negocio. Si su empresa permite que los usuarios de socio conviertan oportunidades potenciales en registros de negocio, no asigne ningún campo del tipo de registro Oportunidad potencial al campo Aprobador actual o al campo Aprobador final en el tipo de registro Registro de negocio.

Acerca de los campos de enlace web

No asigne los campos de enlace web para la conversión de oportunidades potenciales. Los campos de enlace Web no contienen datos, sino guiones para enlaces en los que los usuarios pueden hacer clic para realizar acciones. El contenido de los campos de enlace Web no se puede traspasar a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial.

Acerca de los campos concatenados

No asigne los campos concatenados para la conversión de oportunidades potenciales. Un *campo concatenado* es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto. El contenido de un campo concatenado no se puede traspasar a los nuevos registros cuando se convierte una oportunidad potencial. Si desea traspasar los valores de los campos que aparecen en un campo concatenado a los nuevos registros al realizar la conversión a una oportunidad potencial, asigne los campos individuales para la conversión de la oportunidad potencial.

Acerca de campos y valores de lista de opciones personalizados

Es posible asignar campos de lista de opciones del registro de oportunidad potencial a campos de texto (largo o corto) en registros de cuenta, contacto, oportunidad o registros del negocio o a un campo de lista de opciones con valores idénticos.

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, el rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Para asignar campos adicionales durante la conversión de pistas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de la conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Asignación de conversión de oportunidades potenciales.
4. En la página Asignación de conversión de pista, seleccione los campos que desea asignar.
5. Para devolver la asignación a su configuración predeterminada, haga clic en el botón Predeterminado en la barra de título.
6. A continuación, haga clic en Guardar.

Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales

Puede especificar las opciones que estarán disponibles para los usuarios al convertir oportunidades potenciales creando diseños personalizados para la página de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, asignando los diseños a roles de usuario.

NOTA: para convertir oportunidades potenciales en cuentas, contactos, oportunidades o registros del negocio, los usuarios también deben tener la configuración apropiada en sus perfiles de acceso y en su rol. Para obtener más información sobre la configuración necesaria para la conversión de oportunidades potenciales, consulte Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales (en la página 282).

La siguiente tabla muestra las opciones que se pueden poner a disposición del usuario en la página de conversión de oportunidades potenciales.

Tipo de registro	Opciones
Cuenta	No convertir a cuenta Utilizar una cuenta existente Crear cuenta nueva automáticamente

Tipo de registro	Opciones
	Copiar equipo de oportunidad potencial a cuenta Asociar objeto personalizado *n*, donde *n* es un número entre 01 y 40
Contacto	Utilizar un contacto existente Crear automáticamente nuevo contacto Copiar equipo de oportunidad potencial a contacto Asociar objeto personalizado *n*, donde *n* es un número entre 01 y 40
Oportunidad	No convertir a oportunidad Crear automáticamente nueva oportunidad Copiar equipo de oportunidad potencial a oportunidad Asociar objeto personalizado *n*, donde *n* es un número entre 01 y 40
Registro de oportunidad potencial	No crear registro de negocio Crear registro del negocio automáticamente **NOTA:** las opciones de registro del negocio se aplican sólo si su compañía está configurada para utilizar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Se proporciona un diseño estándar. El diseño estándar incluye algunas de las opciones de cuentas, contactos y oportunidades, pero no incluye ninguna de las opciones para los registros del negocio. Puede copiar el diseño estándar y, a continuación, editar la copia, pero no puede editar ni eliminar el diseño estándar.

Según las opciones que estén disponibles para un tipo de registro, las secciones del tipo de registro de la página de conversión de oportunidades potenciales se verán afectadas del siguiente modo:

- Si ninguna de las opciones para un tipo de registro está disponible, la página de conversión de oportunidades potenciales no incluirá la sección correspondiente al tipo de registro.
- Si solo está disponible la opción No convertir a cuenta para el tipo de registro Cuenta, la sección Cuentas no aparecerá en la página.
- Si sólo está disponible la opción No convertir a oportunidad para el tipo de registro Oportunidad, la sección Oportunidad no aparecerá en la página.
- (Aplicable sólo para Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Si sólo hace disponible la opción No crear registro de negocio para el tipo de registro Registro del negocio, la sección Registro del negocio no aparece en la página.

Antes de comenzar. Para realizar el procedimiento descrito en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Reglas y asignación de datos.

Para crear un diseño de conversión de oportunidades potenciales

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Diseño de conversión de oportunidades potenciales.
4. En la página Lista de diseños de conversión de oportunidades potenciales, haga clic en Nuevo diseño.
5. En el paso 1, Nombre del diseño:
   a. Introduzca el nombre que desee asignar al diseño.
   b. (Opcional) Especifique una descripción del diseño.
   c. Si desea que éste sea el diseño predeterminado para todos los usuarios, active la casilla de verificación Diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado.

   NOTA: De forma predeterminada, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar proporcionado en Oracle CRM On Demand actúa como diseño de conversión de oportunidades potenciales predeterminado para la compañía a menos que se marque otro diseño como predeterminado. Si crea otro diseño y selecciona la casilla de verificación Diseño predeterminado del nuevo diseño, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar ya no será el predeterminado. Así, el diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar sólo será el diseño predeterminado de la compañía si se anula la selección de la casilla de verificación Diseño predeterminado de algún otro diseño. No obstante, recuerde que la casilla de verificación Diseño predeterminado del diseño de conversión de oportunidades potenciales estándar permanece con la selección anulada, incluso aunque actúe como predeterminado.
6. En el paso 2, Seleccionar acciones, resalte el tipo de registro para el que desee seleccionar las acciones (cuenta, contacto, oportunidad o registro del negocio) en la sección de tipo de registro de conversión de oportunidades potenciales y, a continuación, haga clic en las flechas para mover las acciones que desee mostrar en la página desde la sección Acciones disponibles de conversión de oportunidades potenciales hasta la sección Acciones seleccionadas de conversión de oportunidades potenciales. Repita este paso para cada uno de los tipos de registro.
7. En el paso 3, Seleccionar campos, especifique los campos de oportunidad potencial que desea incluir en las secciones Oportunidad y Registro del negocio de la página Convertir oportunidad potencial cuando el usuario hace clic en Convertir en la página Detalle de oportunidad potencial, de la siguiente forma:
   a. En la lista Tipos de registro de conversión de oportunidades potenciales, seleccione el tipo de registro para el que desea configurar los campos de la página Convertir oportunidad potencial (Oportunidad o Registro del negocio).

   La lista Campos seleccionados de conversión de oportunidades potenciales muestra inicialmente los campos que se incluyen de forma predeterminada. La lista Campos disponibles de conversión de oportunidades potenciales muestra todos los campos adicionales que están disponibles para incluir en la página Convertir oportunidad potencial para ese tipo de registro.

   NOTA: Solo los campos asignados a campos del tipo de registro relevante están disponibles para agregarlos a un diseño de página Convertir oportunidad potencial. Si un campo que desea agregar a la página Convertir oportunidad potencial aún no está asignado a campos del tipo de registro relevante, debe asignarlo para poder agregarlo al diseño de la página Convertir oportunidad potencial. Además, los campos concatenados y los campos del tipo de campo de los enlaces web no están disponibles para agregarlos a un diseño de conversión de oportunidades potenciales, incluso si los campos se asignan a campos del tipo de registro relevante. El campo Oportunidad asociada y el campo Siguiente paso siempre aparecen en la sección Oportunidad de la página Convertir oportunidad potencial, y los campos Nombre de registro del negocio y Cuenta de socio principal siempre aparecen en la sección Registro del negocio. No puede quitar estos campos del diseño de página. Para obtener más información, consulte Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales (en la página 1719).

b Mueva los campos que desee a la lista Campos seleccionados de conversión de oportunidades potenciales y cualquier campo que no desee a la lista Campos disponibles de conversión de oportunidades potenciales. El número máximo de campos que se pueden incluir en la lista Campos seleccionados de conversión de oportunidades potenciales para un tipo de registro es nueve.

c Repita los pasos a y b para el otro tipo de registro (Oportunidad o Registro del negocio).

8 En el paso 4, Confirmar, revise la selección. Si es necesario, vuelva al paso 2, Seleccionar acciones, o al paso 3, Seleccionar campos, para cambiarla.

9 Haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

Código de rechazo de oportunidades potenciales

Cuando un usuario rechaza una oportunidad potencial, debe seleccionar un código de rechazo en el campo Código de rechazo de la página Rechazar oportunidad potencial. El usuario puede también introducir una descripción textual que explique el motivo del rechazo en el campo Motivo de rechazo. Si un usuario selecciona el valor *Otros* en el campo Código de rechazo, el campo Motivo de rechazo se convierte en un campo necesario, haciendo así obligatoria la introducción de una descripción que explique por qué se rechazó la oportunidad potencial. De lo contrario, la introducción de información en el campo Motivo de rechazo será opcional.

De forma predeterminada, se proporcionan varios valores para el campo Código de rechazo. Puede modificar dichos valores o agregar valores nuevos a la lista. Los valores predeterminados son:

- Contacto de terceros
- No volver a contactar
- Duplicado
- Error al comunicarse
- Contacto no adecuado
- Datos insuficientes
- Número de teléfono no válido
- Ninguna oportunidad de negocio
- Oportunidad en progreso
- Otros
- Contacto reciente (<30 días)
- Entrada de datos/Error sistema
- Ya es propietario del producto
- Criterios destino incumplidos

Para obtener más información sobre la edición de valores de la lista de opciones, consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

NOTA: Si cambia el nombre del valor *Otros*, el campo Motivo de rechazo continuará siendo necesario al seleccionar el valor al que se le ha cambiado el nombre en la página Rechazar oportunidad potencial.

Acerca de la restricción de los valores del código de rechazo

El campo Estado se muestra en la página Rechazar oportunidad potencial. Es de solo lectura y se ha definido como Rechazada. Puede restringir los valores que los usuarios pueden seleccionar en el campo Código de rechazo en la página Rechazar oportunidad potencial mediante la definición de una lista de opciones en cascada que incluye el campo Estado como lista de opciones principal y el campo Código de rechazo como lista de opciones relacionada. Para obtener más información sobre la definición de listas de opciones en cascada, consulte Definir listas de opciones en cascada (consulte Definición de listas de opciones en cascada en la página 1407). También puede desactivar valores de código de rechazo. Consulte Cambiar los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

NOTA: Solo puede utilizar el campo Estado como lista de opciones principal para restringir los valores del campo Código de rechazo.

Configuración de la definición del pronóstico

Los pronósticos de Oracle CRM On Demand automatizan la generación de pronósticos de ventas según la configuración que defina. Los pronósticos se generan de manera automática semanal o mensualmente. Cada pronóstico generado se guarda en un archivo, lo que proporciona un registro histórico con fines de consulta y análisis.

Un pronóstico es una instantánea de información acerca de los ingresos e ingresos posibles para el trimestre. Los pronósticos permiten a los profesionales y gerentes de ventas realizar el seguimiento de su rendimiento de ventas trimestral con respecto a las cuotas planificadas, los ingresos cerrados reales y los ingresos esperados, dado el estado actual de sus oportunidades de ventas.

Los participantes en pronósticos se seleccionan por rol. La estructura de informes de la compañía y los roles seleccionados para los participantes de los pronósticos deben configurarse de manera que los participantes se acumulen hasta un participante de nivel superior. Normalmente, este usuario es el vicepresidente o el director general de la compañía.

Una vez generado un pronóstico, Oracle CRM On Demand avisa a los empleados que se ha creado el pronóstico y que está listo para revisarlo mediante una alerta en Mi página inicial de cada uno de los participantes durante dos días. Para ampliar el período de aparición de la alerta, aumente el valor del campo Fecha de vencimiento de esa alerta. Para obtener más información sobre las alertas, consulte Publicación de alertas para toda la compañía (en la página 1289).

Determinación del tipo de pronóstico

La compañía puede basar sus pronósticos en cualquiera de los siguientes elementos: oportunidades, productos, cuentas o contactos. Hay cuatro tipos de pronósticos:

- Productos de la oportunidad
- Ingresos por oportunidades
- Ingresos por cuenta
- Ingresos del contacto

La compañía puede generar varios tipos de pronósticos en las fechas de pronósticos especificadas establecidas para la generación del pronóstico. Al seleccionar las configuraciones de pronóstico para la compañía, se determinan los tipos de pronósticos que la compañía utiliza.

NOTA: cada tipo de pronóstico requiere que los empleados de ventas realicen algunas acciones. Informe del tipo de pronóstico configurado antes de que los empleados de ventas comiencen a crear registros de oportunidad, cuenta o contacto.

Pronósticos de productos de oportunidad

Los pronósticos de productos de oportunidad informan sobre los productos enlazados a una oportunidad. Los números de pronóstico para los pronósticos de productos de oportunidad se calculan desde los campos Cantidad, Ingresos e Ingresos esperados en todos los productos propiedad de un participante en el pronóstico y tienen ingresos programados para ser reconocidos durante el periodo de pronóstico. Los ingresos de un producto se pueden notificar una vez o durante varios períodos.

Los pronósticos de productos de oportunidad requieren que los representantes de ventas enlacen productos a sus registros de oportunidad. Los representantes de ventas también deben rellenar la cantidad, el precio de compra y la fecha de inicio y cierre para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Para que se incluya en el pronóstico, un registro de producto de oportunidad debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener una fecha de cierre durante el período de pronóstico

- Ser propiedad de un participante en el pronóstico

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos.

Configure un pronóstico de productos de oportunidad si la compañía desea pronosticar una vez o recurrir los ingresos basados en productos.

Pronóstico de ingresos por oportunidad

Los pronósticos de ingresos por oportunidad informan sobre los ingresos anotados en los registros de oportunidad. Los números de pronóstico se calculan a partir de los campos Ingresos e Ingresos esperados de todos los registros de oportunidad que cumplan las siguientes condiciones:

- La oportunidad tiene una fecha de cierre durante el periodo de pronóstico.
- Una de las siguientes afirmaciones es cierta:
  - La oportunidad pertenece a un participante en el pronóstico.
  - Un participante en el pronóstico es un miembro del equipo de oportunidad y tiene una parte de los ingresos de oportunidad que es mayor que el cero por ciento (es decir, el valor del campo División del porcentaje de la página Equipo de oportunidad es mayor que cero).

    NOTA: para que los ingresos de una oportunidad se compartan entre los miembros del equipo, se debe seleccionar la casilla de verificación Activar división de ingresos por oportunidad en el perfil de la compañía.

Los pronósticos de ingresos por oportunidad requieren que los representantes de ventas rellenen los campos de ingresos por oportunidad y fecha de cierre para indicar las oportunidades que desean incluir en sus pronósticos. En el pronóstico se ignora cualquier producto vinculado.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener información detallada, consulte Acerca de las oportunidades y los pronósticos (en la página 343).

Configure un pronóstico de ingresos por oportunidad si desea pronosticar los ingresos totales por oportunidades, con independencia de la cantidad de ingresos que procedan de productos individuales.

Pronósticos de ingresos por cuenta y contacto

Los ingresos de cuenta y los pronósticos de ingresos por contacto informan sobre los ingresos que aparecen en los registros de ingresos enlazados a registros de cuenta o de contacto. Los números de pronóstico se calculan a partir de los campos Ingresos e Ingresos esperados de los registros que cumplen los criterios de inclusión en el pronóstico. Para incluirse en el pronóstico, un registro de ingresos por contacto o cuenta debe cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe pertenecer a un participante en el pronóstico.
- El registro debe tener un estado Abierto, Pendiente o Cerrado.
- El campo Pronóstico del registro debe estar seleccionado.
- El registro no puede estar enlazado a ninguna oportunidad.
- El registro debe tener ingresos programados para que se reconozcan durante el periodo del pronóstico.

Los ingresos de una cuenta o contacto se pueden notificar una vez, o bien, se pueden configurar que se repitan a lo largo del tiempo. Los pronósticos de ingresos por cuenta y por contacto requieren que los usuarios vinculen los ingresos de sus registros de cuenta o contacto. Los usuarios deben actualizar los campos Fecha de inicio/cierre, Estado y Pronóstico del registro de ingresos para indicar qué productos desean incluir en sus pronósticos.

Se debe proporcionar información adicional para que los valores de un registro participen en los ingresos pronosticados de la compañía. Para obtener más información, consulte Seguimiento de ingresos basados en

cuentas (consulte Tracking Revenue Based on Accounts en la página 310) y Seguimiento de ingresos basados en contactos (en la página 332).

Configure un pronóstico de ingresos por cuenta o contacto si la compañía desea pronosticar los ingresos una vez o de forma repetida.

Selección de la duración del pronóstico

Puede configurar los pronósticos de manera que muestren las proyecciones de ingresos para un máximo de cuatro trimestres. Gracias a la función de pronóstico ampliado, se puede ver un pronóstico del trimestre actual y del siguiente, o de los dos o tres trimestres siguientes.

De manera predeterminada, la duración del pronóstico se establece para un trimestre (sólo se incluye el trimestre actual en el pronóstico). Al cambiar la configuración de la duración se incluyen más trimestres, el pronóstico abarca el trimestre actual así como los futuros. Por ejemplo, si selecciona una duración de pronóstico de dos trimestres, el pronóstico incluirá el trimestre actual y el siguiente.

Designación de los roles del pronóstico

Como parte del proceso de definición del pronóstico, puede seleccionar los roles que deben incluirse. Al agregar un rol a la definición de pronóstico, todos los usuarios a los que se asigne ese rol se designarán como participantes del pronóstico.

Configuración de usuarios para pronósticos

Los usuarios que desee incluir en los pronósticos de la compañía deben estar configurados correctamente. Sus registros de usuario deben cumplir las siguientes condiciones:

- El registro debe tener un valor válido en el campo Rol.
- El registro debe tener un valor válido en el campo Informa a o Informa a (alias), en función de los campos que aparezcan en el diseño de página del registro de usuario.
- El estado del usuario debe definirse en Activo, salvo que seleccione la opción de permitir pronósticos para usuarios inactivos.

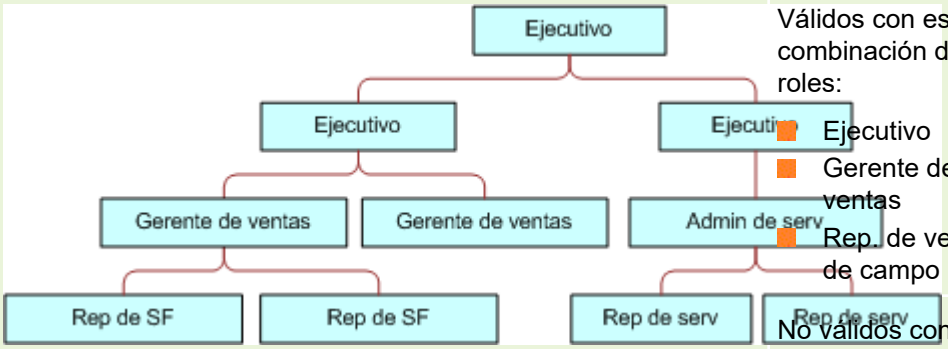
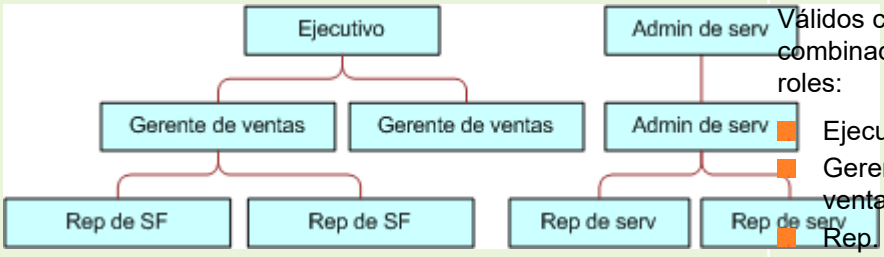
PRECAUCIÓN: si alguno de los usuarios incluidos en el pronóstico no está configurado correctamente, el pronóstico entero fallará.

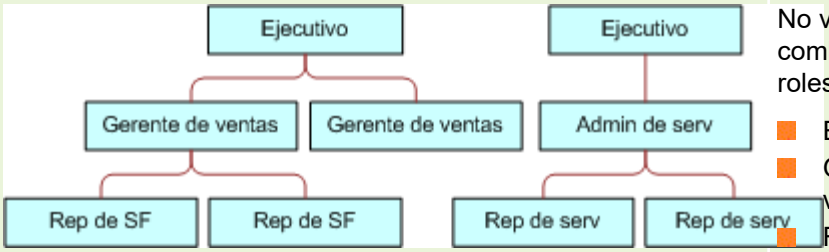
Ejemplos de estructuras de informes y roles para pronósticos

Para generar pronósticos, debe configurar la estructura de informes de la compañía correctamente. La jerarquía del pronóstico se basa en la jerarquía especificada en el campo Informa a o Informa a (alias) de los registros de usuario. Todos los participantes en el pronóstico, excepto el usuario de nivel superior, deben informar a otro participante en el pronóstico, por lo tanto todos los pronósticos individuales se acumulan hasta convertirse en un pronóstico para toda la compañía. Si hay más de un participante en el pronóstico que no informa a otro participante en el pronóstico o si cualquier gestor con participantes en el pronóstico como subordinados directos tiene un estado Inactivo, el pronóstico fallará.

NOTA: si el pronóstico no se puede generar debido a un problema en la estructura de informes, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del servicio de atención al cliente. Una vez corregida la estructura de informes y actualizado el pronóstico, éste se generará esa misma noche aunque no sea el día en el que se generan los pronósticos habitualmente.

En la siguiente tabla se muestran las combinaciones de estructura de informes y rol de participantes válidas y no válidas para la generación de informes.

Para esta estructura de informes	Pronósticos válidos o no válidos	Motivo
	Válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Los participantes se acumulan hasta un participante de nivel superior.
	No válidos con esta combinación de roles: ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Los participantes no se acumulan hasta un único participante. Se acumulan hasta dos gerentes de ventas.
	No válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Rep. de ventas de campo	Los representantes de ventas de campo se acumulan hasta un gerente de ventas que no es un participante.
	Válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Los participantes se acumulan hasta un único participante.

Para esta estructura de informes	Pronósticos válidos o no válidos	Motivo
	No válidos con esta combinación de roles: ■ Ejecutivo ■ Gerente de ventas ■ Rep. de ventas de campo	Dos participantes no informan a nadie. Solo un participante en el pronóstico (en el extremo superior de la estructura) que no informa a nadie.

Inclusión de usuarios inactivos en pronósticos

Los pronósticos pueden incluir tanto usuarios inactivos como activos. Cuando configura la definición de pronóstico, indique si se tienen que incluir los usuarios inactivos en los pronósticos.

Autorización de los gerentes para enviar pronósticos para sus informes directos

Cuando configura la definición de pronóstico, indique si los gerentes pueden enviar automáticamente los pronósticos para sus informes directos cuando envíen sus pronósticos.

Pronósticos y calendarios fiscales personalizados

Al utilizar calendarios fiscales personalizados, la definición de calendario fiscal personalizado de su compañía se utilizará en la generación de pronósticos y, por lo tanto, los meses del periodo de pronóstico se alinearán con los meses del calendario fiscal personalizado.

El administrador de la compañía debe crear un registro de calendario fiscal personalizado para cada año para el que desee crear pronósticos en Oracle CRM On Demand. Si no se ha creado un número suficiente de calendarios fiscales para admitir la duración de pronóstico seleccionada, la serie de pronóstico no se generará ni se crearán los pronósticos.

NOTA: si el pronóstico no se genera debido a un número insuficiente de calendarios fiscales, el contacto principal (indicado en el perfil de la compañía) recibirá una notificación por correo electrónico del Servicio de atención al cliente. Después de crear los registros de calendario fiscal para admitir la definición de pronóstico y de actualizar la definición de pronóstico, éste se generará automáticamente esa noche, aunque no sea la noche de pronóstico habitual.

Acerca de las notificaciones por correo electrónico para fallos de pronóstico

En las notificaciones por correo electrónico enviadas cuando el pronóstico no es correcto, la dirección De siempre es donotreply@crmondemand.com y el campo Remitente se establece en support@crmondemand.com. Oracle CRM On Demand agrega una cadena a cada correo electrónico con el fin de poder llevar a cabo un seguimiento en el sistema de envíos de correo electrónico en Oracle. Si el destinatario de correo electrónico intenta responder al mensaje, la dirección del campo Para de la respuesta se establecerá automáticamente en support@crmondemand.com.

El procedimiento siguiente explica cómo configurar la definición de pronóstico.

Para configurar la definición de pronóstico

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
4. En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.
5. En el paso 1, Seleccionar tipos de pronóstico, active la casilla de verificación para cada tipo de previsión que desee generar.

   La compañía puede pronosticar ingresos de ventas basados en productos de oportunidad, ingresos por oportunidad, ingresos por cuenta e ingresos por contacto.
6. En el paso 2, Seleccionar frecuencia del pronóstico:
   a. En el campo Duración del pronóstico, seleccione la duración del pronóstico.

      NOTA: la configuración del calendario fiscal seleccionada para su compañía determina la duración de cada trimestre. La fecha de inicio y de finalización de la duración del pronóstico se calculará según la fecha de inicio del calendario fiscal y el tipo de calendario fiscal del perfil de su compañía. Para el tipo de calendario fiscal Calendario fiscal personaliz., la fecha de inicio y de finalización se basan en el calendario fiscal definido por el administrador de su compañía.
   b. En el campo Crear instantánea de pronósticos, especifique la frecuencia con la que debe crear la instantánea de pronósticos.

      Puede seleccionar pronósticos semanales o mensuales.

      NOTA: si selecciona Mes, el tipo de calendario fiscal seleccionado para la compañía determina la duración del mes.
   c. En el campo Día de creación de la instantánea del pronóstico, seleccione el día del mes o de la semana en el que se creó la instantánea del pronóstico.

      Los pronósticos se generan al inicio de cada día seleccionado (es decir, un minuto después de la medianoche) en la zona horaria de las instalaciones. Si el pronóstico es mensual y el mes actual no contiene el día seleccionado como día de creación del pronóstico, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea para generar un pronóstico al último día del mes. Por ejemplo, si el día de creación de la instantánea del pronóstico se establece en el 30 y el mes actual es febrero, Oracle CRM On Demand ajusta la instantánea del pronóstico para generar el pronóstico al 28.
7. En el paso 3, Seleccionar roles del pronóstico:
   a. Agregue los roles de los usuarios que van a participar en el pronóstico al área Roles del pronóstico. Haga clic en las flechas para mover los roles de la compañía a la lista Roles de la previsión.
   b. Para permitir pronósticos a usuarios inactivos, seleccione la casilla de verificación Permitir pronósticos a usuarios inactivos.
   c. Para permitir a un gestor enviar pronósticos automáticamente para sus informes directos, seleccione la casilla de verificación Enviar automáticamente pronósticos para el equipo cuando el gestor los envíe.
8. Haga clic en Finalizar.
9. En la página Definición de la previsión, verifique los detalles del pronóstico revisando la frecuencia de creación de la instantánea del pronóstico, el día de creación de la instantánea del pronóstico, fechas de la próxima serie de pronósticos y la lista de participantes de series de pronóstico.

ADVERTENCIA: después de configurar las definiciones de pronóstico, algunos cambios realizados a los registros de usuario o calendarios fiscales le solicitarán que actualice la configuración de la definición de pronóstico. Para obtener más información, consulte Actualización de la definición de pronóstico (en la página 1730).

Actualización de la definición de pronóstico

Puede actualizar la definición de pronóstico de la compañía para cambiar la frecuencia del pronóstico, agregar o quitar roles, etc. Además, cuando se realizan ciertos cambios en los registros de usuario, o si se modifica el calendario fiscal, debe actualizar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

Debe actualizar la definición de pronóstico cuando se realice alguno de los siguientes cambios:

- Se cambia el gestor del participante de un pronóstico. La información del gestor se almacena en el registro de usuario del participante de pronóstico del campo Informa a o del campo Informes para (alias), según cuáles de estos campos aparezcan en el diseño de página del registro de usuario.

  Si se cambia el gestor del participante de un pronóstico, debe actualizar la definición de previsión de la siguiente forma:

  - Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.
  - Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

    NOTA: la jerarquía de participantes del pronóstico debe incluir gerentes para todos, excepto para la persona que se encuentra en el nivel superior.

- Los usuarios que participan en la jerarquía del pronóstico están desactivados.

  Cuando un empleado abandona la compañía, debe cambiar el estado de dicho usuario a Inactivo. Si el empleado inactivo era gerente de la jerarquía del pronóstico, es necesario actualizar todos los registros de usuario de los participantes del pronóstico que informan a dicho empleado.

  En este caso, debe actualizar la definición de pronóstico de la siguiente forma:

  - Si el rol asignado al nuevo gerente no está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe agregarlo a la misma.
  - Si el rol asignado al nuevo gerente está incluido actualmente en la definición de pronóstico, debe refrescar la definición del pronóstico de forma que se refleje la nueva estructura de informes en los siguientes pronósticos.

    NOTA: si su definición de pronóstico permite realizar pronósticos para usuarios inactivos, no necesita actualizar la definición de pronóstico al convertir en inactivo a un participante del pronóstico.

- Los usuarios se agregan o quitan de los roles incluidos en la definición de pronóstico.

  En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

- Se realizan cambios en el calendario fiscal.

  En este caso, sólo necesita refrescar la definición de pronóstico para que incorpore los cambios.

  NOTA: debe refrescar la definición de pronóstico cuando se realiza un cambio en el calendario fiscal, independientemente del tipo de calendario fiscal que utilice su compañía (estándar o personalizado).

NOTA: si se realiza alguno de los cambios aquí descritos en Oracle CRM On Demand, los pronósticos que se generan no reflejan los cambios hasta que se actualiza la definición del pronóstico.

El siguiente procedimiento describe cómo actualizar la definición de pronóstico.

Para actualizar la definición de pronóstico

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Administración de previsiones, haga clic en Definición de la previsión.
4. En la página Definición del pronóstico, haga clic en Actualizar.

5 En el paso 1: Seleccionar tipo de pronóstico, si es necesario realizar algún cambio, hágalo.
6 Haga clic en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico.
7 Si se necesitan cambios en el paso 2: Seleccionar frecuencia del pronóstico, hágalos.
8 Haga clic en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico.
9 Si se necesitan cambios en el paso 3: Seleccionar roles del pronóstico, hágalos.
10 Haga clic en Finalizar.

La definición de pronóstico se actualiza automáticamente y se muestra un resumen de la definición, incluida la lista actualizada de los participantes en el pronóstico, en la página de definición del pronóstico.

Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas

Puede crear una metodología de ventas personalizada que refleje los requisitos y la complejidad de su entorno de ventas y guíe a los representantes de ventas en las diversas etapas de ventas hasta llegar a la realización de un trato.

Puede ajustar la información de etapa de ventas para que refleje el proceso de ventas de la compañía o las prácticas de negocio. Cuando los empleados crean y actualizan oportunidades, seleccionan una etapa de ventas que representa el progreso de la oportunidad en el proceso de ventas. Cada etapa de ventas está vinculada a un porcentaje. Esa información se utiliza en informes y pronósticos, incluidos los cálculos de pipelines, ingresos previstos e ingresos cerrados.

Como parte de la personalización de los valores de etapa de ventas, puede:

- Cambiar el nombre de las etapas de ventas
- Agregar o eliminar etapas de ventas
- Cambiar la secuencia de las etapas de ventas
- Cambiar los porcentajes de probabilidad asociados a las etapas de ventas

Acerca de los procesos de ventas

Algunos entornos de ventas solo necesitan un proceso de ventas con un conjunto de etapas de ventas. Otros entornos son más complejos y requieren varios procesos de ventas con distintas etapas para cada proceso. Por ejemplo, es posible que los representantes de ventas internos sigan un proceso de ventas diferente al que siguen los representantes de ventas de campo.

Además, puede que los representantes de ventas tengan que seguir procesos de ventas diferentes para los diferentes tipos de oportunidades. Por ejemplo, cuando los representantes de ventas venden una pieza de equipo, puede que necesiten seguir un proceso más largo formado por varias etapas. Sin embargo, cuando venden un contrato de servicio, el proceso podría ser más corto e incluir menos etapas.

Para ajustar aún más su metodología de ventas, puede definir series de etapas de ventas como procesos de ventas y enlazar cada proceso a uno de los siguientes:

- Tipo de oportunidad
- Rol de usuario

Eso le permite personalizar el proceso de ventas (y las etapas de cada proceso) para los distintos tipos de oportunidades o de roles de usuario.

Ejemplo: su representante de ventas crea una nueva oportunidad. Cuando introduce información sobre la oportunidad, el representante selecciona Servicio en las opciones de Tipo de oportunidad. Eso provoca que la aplicación muestre el proceso de ventas adecuado para ese tipo de oportunidad.

NOTA: el proceso de ventas basado en el tipo de oportunidad sobrescribe el proceso de ventas predeterminado basado en el rol de usuario. En otras palabras, cuando un empleado crea una oportunidad, el proceso de ventas predeterminado de su rol se asigna a la oportunidad. A continuación, si el representante selecciona un tipo de

oportunidad que tiene un proceso de ventas asignado, el proceso de ventas de la oportunidad se lanza en función del tipo de oportunidad seleccionado.

Acerca de las etapas de ventas en búsquedas y filtros de lista

Las etapas de ventas que un usuario puede seleccionar en los criterios de búsqueda y los filtros de lista se determinan como sigue:

- En una búsqueda dirigida del tipo de registro Oportunidad en la barra de acción, si el campo Etapa de ventas está disponible como campo de búsqueda, el usuario puede seleccionar solo las etapas de ventas asociadas con el proceso de ventas que se ha especificado para el rol del usuario o las etapas de ventas para el proceso de ventas predeterminado, si no se ha especificado ningún proceso de ventas para el rol del usuario. Las etapas de ventas disponibles no están limitadas por el tipo de oportunidad, incluso aunque el campo Tipo de oportunidad esté disponible como un campo de búsqueda en la barra de acción y el usuario seleccione un tipo de oportunidad para la búsqueda.
- En una búsqueda avanzada del tipo de registro Oportunidad, un usuario puede seleccionar cualquiera de las etapas de ventas que existen en Oracle CRM On Demand como valores de filtro para el campo Etapa de ventas. Los valores de filtro disponibles no están limitados a las etapas de ventas para un proceso de ventas específico, incluso aunque se especifique un proceso de ventas predeterminado para el rol del usuario que realiza la búsqueda o el usuario seleccione un tipo de oportunidad como filtro para la búsqueda.
- Al configurar un filtro de lista para el tipo de registro Oportunidad, un usuario puede seleccionar cualquiera de las etapas de ventas que existen en Oracle CRM On Demand como valores de filtro para el campo Etapa de ventas. Los valores de filtro disponibles no están limitados a las etapas de ventas para un proceso de ventas específico, incluso aunque se especifique un proceso de ventas predeterminado para el rol del usuario que crea la lista o el usuario seleccione un tipo de oportunidad como filtro para la lista.

Acerca de las categorías de etapa de ventas

Puede configurar categorías de etapa de ventas, como Etapa 1, 2 o 3, a las que puede enlazar etapas de ventas específicas a lo largo de los distintos procesos de ventas. Cuando necesite corroborar información de distintos procesos, puede contrastar los informes con las categorías de etapa de ventas para obtener una visión precisa de su pipeline entre todos los tipos de oportunidad o roles.

Acerca del Tutorial del proceso de ventas

Puede utilizar el Tutorial del proceso de ventas para ayudar a su equipo a completar de forma precisa la información necesaria en cada etapa de ventas. El Tutorial del proceso de ventas proporciona pasos específicos para los empleados y otra información útil, como documentos, plantillas y datos sobre la competencia. También puede forzar la recopilación de información en función del progreso de las oportunidades en el ciclo de ventas. Además, al guardar un registro de oportunidad, puede especificar la creación automática de determinadas tareas que aparecerán en la lista de tareas de los empleados.

Como parte del Tutorial del proceso de ventas, puede:

- Agregar información a cada etapa de ventas a las que podrán acceder los empleados mediante el botón Tutorial
- Configurar requisitos, como los campos a rellenar, para cada etapa de ventas. Estos requisitos sirven como requisitos previos antes de guardar la oportunidad en una nueva etapa.
- Configurar tareas automatizadas que se generan cuando los empleados guardan las oportunidades en distintas etapas de ventas

Si cambia un nombre de etapa de ventas después de la implantación del sistema, todos los registros anteriores mantienen la etapa de ventas asignada hasta que se actualicen de forma manual.

NOTA: para cambiar los valores de lista de opciones predeterminados del campo % de probabilidad, debe editar el campo en la página Configurar campos de oportunidad (consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365)).

A la hora de configurar la metodología de ventas, siga este proceso general:

1. Configure las categorías de etapa de ventas (si tiene más de un proceso de ventas).
2. Configure el proceso (o procesos) de ventas.
3. Configure las etapas de ventas de cada proceso de ventas.
4. Configure la función de entrenamiento para las etapas de ventas.

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Administrar reglas de datos - Administrar definición de etapa de ventas.
- Si desea asignar un proceso de ventas basado en el campo Tipo de oportunidad, asegúrese de que los valores de la lista de opciones son los que desea utilizar. Los valores de tipo de oportunidad predeterminados son Renovación y Nuevo negocio. Para obtener instrucciones sobre la personalización de valores de listas de opciones, consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365).

  Además, asegúrese de que el campo Tipo de oportunidad aparece en el diseño de página de cada rol con el que desee utilizarlo. Para obtener instrucciones, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Para configurar una categoría de etapa de ventas (opcional)

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Categorías de ventas.
4. En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.
5. En la página Categoría de etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva categoría de etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desee editar.
6. En las páginas Categoría de etapa de ventas o Nueva categoría de etapa de ventas, introduzca la información necesaria.

Campo	Descripción
Categoría de etapa de ventas	Nombre de la categoría de etapa de ventas.
Pedido	Secuencia de las categorías de etapa de ventas tal como aparecen en Oracle CRM On Demand.
Marcar para traducción	(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción. Al agregar un nuevo nombre de categoría de etapa de ventas, la casilla de verificación Marcar para traducción es de solo lectura. Los nuevos nombres que agregue aparecerán automáticamente (sin corchetes y en texto negro) en los otros idiomas activados. Si activa la casilla de verificación Marcar para traducción al actualizar el nombre de una categoría de etapa de ventas, el nombre actualizado aparecerá en las listas de opciones para los otros idiomas activados (en texto azul con corchetes) hasta que introduzca manualmente las versiones traducidas. El texto azul ayuda a realizar un seguimiento de los términos que se deben traducir.

Campo	Descripción
	Si no activa Marcar para traducción, el nombre actualizado no aparecerá en los otros idiomas; no se verá afectado por los cambios que realice aquí.

7 Guarde el registro.

8 Para introducir manualmente la traducción equivalente de la nueva categoría de etapa de ventas:

a En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.

b Haga clic en el enlace Editar de la categoría de etapa de ventas.

c Introduzca el equivalente traducido en el campo Categoría de etapa y haga clic en Guardar.

Para configurar un proceso de ventas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.

4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

5 En la página Lista de proceso de ventas, haga clic en Nuevo para crear un nuevo proceso de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para el proceso de ventas que desea editar.

6 En la página Editar proceso de ventas, introduzca la información necesaria.

Campo	Descripción
Proceso de ventas predeterminado	El proceso de ventas predeterminado de la compañía. Ese es el proceso que se utiliza cuando no hay ningún otro proceso de ventas asignado a su rol de usuario o al tipo de oportunidad del registro.
Marcar para traducción	(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

7 A continuación, haga clic en Guardar.

8 Para enlazar el proceso de ventas a un valor del campo Tipo de oportunidad:

a En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el nombre del proceso de ventas que desee enlazar.

b En la barra de título Tipos de oportunidad asociados, haga clic en Agregar.

c Seleccione el tipo de oportunidad y haga clic en Guardar.

NOTA: solo se puede enlazar un proceso de ventas a cada tipo de oportunidad. A continuación, el tipo de oportunidad se eliminará de la lista de opciones para permitir su selección en otros procesos de ventas.

Eso impide que enlace más de un proceso de ventas con un tipo de oportunidad.

Cuando los empleados poseen registros con el campo Tipo de oportunidad correspondiente al valor seleccionado, pueden ver las etapas de ese proceso de ventas.

9 Para introducir manualmente la traducción equivalente del nuevo proceso de ventas:
   a Vuelva a la página Lista de procesos de ventas.
   b En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma.
   c Haga clic en el enlace Editar del proceso de ventas.
   d Introduzca el equivalente traducido en el campo Proceso de ventas y haga clic en Guardar.
10 Para seleccionar el proceso de ventas predeterminado:
   a En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas que desee utilizar como predeterminado.
   b Haga clic en Editar.
   c Seleccione la casilla de verificación Proceso de ventas predeterminado.
   d Guarde el registro.

   NOTA: ese es el proceso de ventas que se muestra en los registros o roles que no tienen ningún proceso de ventas enlazado.

Para configurar las etapas de ventas de un proceso de ventas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.
4 En la página Lista de procesos de ventas, haga clic en el enlace Nombre de proceso de ventas.
5 Para configurar una etapa de ventas:
   a En la página Etapa de ventas, haga clic en Nuevo para crear una nueva etapa de ventas o seleccione Editar en el menú de nivel de registro para la categoría de etapa de ventas que desea editar.
   b Proporcione la información necesaria en la página Editar etapa de ventas.

Campo	Descripción
Probabilidad predeterminada	Porcentaje que determina la confianza de que el trato se cierre con los ingresos especificados en la fecha de cierre especificada. De forma predeterminada, la probabilidad a una oportunidad se ajusta automáticamente según la etapa de ventas de la oportunidad. Los usuarios pueden omitir este valor manualmente, pero cuando un usuario seleccione una nueva etapa de ventas para la oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de la oportunidad se actualizará automáticamente al valor de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas. **NOTA:** si se utiliza la característica Actualización masiva para cambiar el valor del campo Etapa de ventas en uno o varios registros de oportunidad, el valor del campo % de probabilidad de los registros no se actualizará al valor del porcentaje de probabilidad predeterminado de la nueva etapa de ventas. **Importante:**no configure ninguna otra etapa de ventas con probabilidad 0 o 100 excepto Cerrada/Perdida y Cerrada/Ganada. La modificación de las listas de opciones que se utilizan internamente en la aplicación Oracle

Campo	Descripción
	CRM On Demand puede tener efectos negativos sobre la funcionalidad estándar.
Pedido	Secuencia de las etapas, tal como aparecen en la lista de opciones. Si agrega una etapa de ventas, será necesario cambiar el orden de las siguientes etapas de ventas. De esta manera, podrá estar seguro de que la lista desplegable Etapa de ventas de las páginas de oportunidad muestra la información en el orden correcto.
Marcar para traducción	(Opcional) Para indicar que un nombre actualizado (no nuevo) tiene que traducirse a otros idiomas activados para su compañía, active la casilla de verificación Marcar para traducción.
Categoría de etapa de ventas	Nombre de la categoría de etapa de ventas a la que pertenece esta etapa de ventas.

6 Guarde el registro.

7 Para escribir manualmente la traducción equivalente de la nueva etapa de ventas:

   a En la página Detalle de proceso de ventas, en la sección Etapa de ventas, haga clic en Mostrar lista completa.

   b En la página Etapa de ventas, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma.

   c Haga clic en el enlace Editar de la etapa de ventas.

   d Escriba la traducción equivalente en el campo Nombre de etapa de ventas y haga clic en Guardar.

8 Guarde el registro.

Para configurar la función de entrenamiento para las etapas de ventas

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.

3 En la sección Metodología de ventas, haga clic en el enlace Procesos de ventas.

4 En la lista Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía.

   Si no selecciona el idioma principal de su compañía, la casilla de verificación Marcar para traducción no aparecerá y la aplicación no indicará los términos no traducidos que agregue aquí.

5 En la página Lista de etapas de ventas, haga clic en el enlace de etapa de ventas (en la columna Etapa de ventas) para el que desea configurar la información de entrenamiento.

6 Para hacer un campo obligatorio para esta etapa de ventas:

   a En la barra de título Campos adicionales necesarios, haga clic en Nuevo.

   b En la página Editar campo adicional necesario, seleccione el campo en la lista.

   c Revise los consejos sobre introducción de valores predeterminados que aparecen en pantalla e introduzca el valor predeterminado que desee (opcional).

      Una vez introducido, el valor predeterminado se agregará al registro solo si ese campo está en blanco. Por ejemplo, si el registro ya tiene un valor Ingresos, la especificación de un valor predeterminado para Ingresos no conllevará la sustitución del importe de ingresos ya guardado en el registro.

d Guarde el registro.

7 Para agregar directrices sobre una etapa de ventas de forma que los empleados las revisen, como objetivos e hitos que se deben conseguir en la etapa:

a En la barra de título Pasos de tutorial del proceso, haga clic en Nuevo.

b En la página Edición del paso de guía del proceso, introduzca un número para indicar la secuencia de aparición de esta información.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad, podrán ver los primeros 10 pasos secundarios. Si agrega más de 10, los empleados podrán ver la lista completa al hacer clic en el enlace Mostar lista completa.

c Para marcar la información para traducción, active la casilla de verificación Marcar para traducción.

d Guarde el registro.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Tutorial desde sus registros de oportunidad para un registro de oportunidad con esta etapa de ventas, aparecerá esta información en su página Tutorial del proceso de ventas.

8 Para agregar archivos adjuntos o direcciones URL para que los empleados accedan a los recursos adecuados para la etapa de ventas:

a En la barra de título Recursos útiles, haga clic en Agregar archivo adjunto o Agregar URL.

b En la página Editar archivo adjunto o Editar URL, introduzca la información.

c Guarde el registro.

Cuando los empleados hagan clic en el botón Guía desde sus registros de oportunidad, aparecerá la lista de datos adjuntos o de direcciones URL enlazados a esta etapa de ventas en la página de guía del proceso de ventas.

9 Para definir tareas que se crean automáticamente cuando los empleados actualizan la etapa de ventas:

a En la barra de título Tareas automatizadas, haga clic en Nueva.

b En la página Editar tareas automatizadas, introduzca la información.

La información configurada aquí sirve como plantilla para cada tarea. La tarea recién creada se enlaza con esta oportunidad, de forma que aparece en la página Detalle de oportunidad además de en las listas de actividades adecuadas.

NOTA: debe introducir un número en el campo Fecha de vencimiento para indicar el número de días para el vencimiento de la tarea desde su creación. Por ejemplo, si la tarea se ha creado el 6 de diciembre e introduce 10 en Fecha de vencimiento, la tarea aparecerá con una fecha de vencimiento 16 de diciembre en la lista de tareas del empleado.

Para el propietario, se aplica el siguiente comportamiento:

- La tarea se crea para todos los usuarios que tengan el rol seleccionado.
- Si ningún usuario satisface el rol de equipo de ventas, la tarea se asigna al propietario de la oportunidad.

NOTA: para obtener información sobre qué modos de propiedad de registros afectan a la propiedad de las tareas generadas automáticamente, consulte Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente (en la página 1564).

c Guarde el registro.

Personalizar la lista de industrias de la compañía

El campo Sector es un campo de lista de opciones en una serie de tipos de registro, como Cuenta, Aplicación, Oportunidad potencial y Socio. Se utiliza para realizar un seguimiento del tipo de negocio que está asociado a un registro. Puede agregar y quitar sectores, o bien modificarles el nombre en la lista, de manera que podrá cambiar la lista de opciones de sectores para que coincida con la nomenclatura que utiliza su compañía.

NOTA: El número de industrias que puede agregar a la lista no está limitado. Sin embargo, sólo están disponibles los primeros 300 sectores activos de la lista para que los usuarios puedan seleccionarlos de la lista de opciones de los valores del campo Sector en una página de detalle de registro. Los valores del sector se organizan en un orden de código ASCII ascendente, lo que significa que el orden de clasificación distingue entre mayúsculas y minúsculas. En primer lugar se muestran los valores que comienzan con un número, seguido de los valores que comienzan con una letra mayúscula y, a continuación, los valores que comienzan con minúscula. Un sector se activa cuando se ha seleccionado la casilla de verificación Activado para el sector.

El siguiente procedimiento describe cómo actualizar un sector.

Para actualizar un sector

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.
4. En la página Editar sector, puede cambiar la información que estime oportuna relacionada con el sector.
5. Guarde los cambios.

El siguiente procedimiento describe cómo agregar un sector.

Para agregar un sector

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.
4. En la página Editar sector, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma principal de la compañía y, a continuación, haga clic en Nuevo.
5. En la nueva página Editar sector, introduzca la información del sector.
6. Guarde los cambios.

NOTA: El Código SIC de la industria es uno de los campos de la página Editar industria. El sistema Standard Industrial Classification (SIC) consiste en una serie de códigos numéricos que clasifican todos los negocios según los tipos de productos o servicios que suministran. Los negocios implicados en la misma actividad, cualquiera que sea su tamaño o tipo de propiedad, tienen asignados el mismo código SIC. Los códigos SIC se desarrollaron para facilitar la recopilación, la tabulación y el análisis de los datos, así como para mejorar la comparación de los análisis estadísticos.

El siguiente procedimiento describe cómo introducir el equivalente traducido de un sector manualmente.

Para introducir manualmente el equivalente traducido de un sector

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión del proceso de negocio, haga clic en el enlace Reglas y asignación de datos.
3. En la sección Definición de industria, haga clic en el enlace Definición de industria.
4. En la página Editar sector, en el campo Traducir a idioma, seleccione el idioma.
5. Introduzca el equivalente traducido en el campo Nombre mostrado.
6. Guarde los cambios.

NOTA: cuando su compañía se configura por primera vez en Oracle CRM On Demand, los nombres predeterminados y los nombres visibles de los sectores se generan en el idioma predeterminado de la compañía. Si el idioma predeterminado de la compañía se cambia posteriormente, los nombres visibles de los sectores aparecerán en el nuevo idioma. Sin embargo, los nombres predeterminados de los sectores continuarán apareciendo en el primer idioma predeterminado de la compañía.

Seguimiento de modificaciones

Como administrador, puede realizar el seguimiento de las modificaciones en tiempo de ejecución a los tipos de registro utilizando la característica de seguimiento de modificaciones. Al activar la característica de seguimiento de modificaciones para un tipo de registro, Oracle CRM On Demand registra todos los eventos de cambio para dicho tipo de registro y escribe un registro de seguimiento de modificaciones en la lista de eventos de registro de modificaciones. Oracle CRM On Demand elimina permanentemente los registros de seguimiento de modificaciones antiguos cada vez que se produce una depuración normal de los elementos eliminados. Un registro antiguo se define como un registro con una antigüedad igual o superior a 30 días.

Las aplicaciones externas integradas en Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, pueden utilizar la función de seguimiento de modificaciones. Además, las aplicaciones externas pueden leer entradas de seguimiento de modificaciones utilizando los servicios web. Para obtener información sobre el uso de servicios web para leer las entradas de seguimiento de modificaciones, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Tipos de registro con seguimiento (consulte Record Types That Are Tracked en la página 1740)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 1754)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (consulte Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones en la página 1752)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1756)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 1760)

Activación de la característica Seguimiento de modificaciones

Utilice el siguiente procedimiento para activar la característica de seguimiento de modificaciones en Oracle CRM On Demand para todos los módulos.

Antes de comenzar. Debe iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como administrador y su rol debe incluir los privilegios Gestionar el seguimiento de modificaciones y Gestionar roles y accesos. Si el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones no está activado para el rol de administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para activar la característica de seguimiento de modificaciones para tipos de registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Activar seguimiento de modificaciones.
3. En la página que se abre, seleccione la casilla de verificación Activar flujos de trabajo de modificación para los tipos de registros (o nombres de objetos) cuyo seguimiento desee realizar.

   NOTA: puede desactivar la característica de seguimiento de modificaciones para un tipo de registro anulando la selección de la casilla de verificación Activar flujos de trabajo de modificación para dicho tipo de registro.

   Puede ver la información de modificación relevante que aparece en la página Lista de seguimiento de modificaciones al ir a Página inicial de administración y hacer clic en Seguimiento de modificaciones en la sección Gestión de procesos de negocio.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Tipos de registro con seguimiento (consulte Record Types That Are Tracked en la página 1740)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 1754)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (consulte Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones en la página 1752)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1756)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 1760)

Record Types That Are Tracked

This topic lists the record types for which Oracle CRM On Demand tracks change events. To use the modification tracking feature, you must select these record types. The record type names that are displayed on the Modification Tracking List page match the record type names displayed elsewhere in the Oracle CRM On Demand user interface. The record type names used in Oracle CRM On Demand Web service requests to retrieve modification tracking information must match the names as listed in the right-hand column in the following table.

NOTE: The record type names in the right-hand column are language independent.

The following table lists the record types that you can enable for the modification tracking feature in Oracle CRM On Demand.

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Account	Account
Account Address	AccountAddress
Account Book	AccountBook
Account Competitor	Competitor
Account Contact	AccountContact
Account Contact Role	ContactRole
Account Event	AccountEvent
Account Note	Note
Account Partner	Partner
Account Relationship	RelatedAccount
Account Team	AccountTeam

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Accreditation	Accreditation
Accreditation Book	AccreditationBook
Accreditation Request	AccreditationRequest
Accreditation Team	AccreditationTeam
Activity	Activity
Activity Attachment	Attachment
Activity User	User **NOTE:** If you want to track the changes for Activity User through the Owner field or the User related information section, then you must select the Activity, Activity User, User, and Position record types for modification tracking. By selecting these four record types, Oracle CRM On Demand properly tracks the Associate, WriteRecordUpdated, and Dissociate events when users are added or removed from an activity. It also generates the PreDeleteRecord and DeleteRecord change events for the Activity User intersection table when a user is deleted from an activity.
Address	Address **NOTE:** If you enable modification tracking for address records for your company and geocoding is also enabled in the company profile, then Oracle Maps Geocoder generates modification tracking entries for every address update it makes. You can track the updates that are made to the address records through the modification numbers in the associated modification tracking records for addresses.
Address Location	Address
Allocation	Allocation
Allocation Book	AllocationBook
Application	Application
Application Book	ApplicationBook
Application Team	ApplicationTeam

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Call Sample Dropped	SampleDropped
Campaign	Campaign
Campaign Book	CampaignBook
Campaign Recipients	Recipient
Certification	Certification

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Certification Book	CertificationBook
Certification Request	CertificationRequest
Certification Team	CertificationTeam
Claim	Claim
Contact	Contact
Contact Address	ContactAddress **NOTE**: If a user removes an address from a Contact Detail page when the company is not enabled for shared addresses, then the modification tracking functionality only tracks the Dissociate event, the WriteRecordUpdated event for the contact record, and the PreDeleteRecord event for the address record. The functionality does not track the DeleteRecord event for the address record. To identify the address removed, refer to the PreDeleteRecord event.
Contact Best Time	ContactBestTimes
Contact Book	ContactBook
Contact Interests	Interests
Contact Note	Note
Contact Portfolio	Contact
Contact Relationship	RelatedContact
Contact State License	ContactLicense
Contact Team	Team
Course	Course
Course Book	CourseBook
Course Enrollment	CourseEnrollment
Course Team	CourseTeam
Coverage	Coverage

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Custom Object 07	CustomObject7
Custom Object 07 Book	CustomObject7Book
Custom Object 07 Team	CustomObject7Team
Custom Object 08	CustomObject8
Custom Object 08 Book	CustomObject8Book

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Custom Object 14 Team	CustomObject14Team
Custom Object 15	CustomObject15
Custom Object 15 Book	CustomObject15Book
Custom Object 15 Team	CustomObject15Team

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
NOTE: Your company might have set up additional custom objects and their child objects, which extend beyond Custom Object 15. These additional custom objects, along with their child objects, follow the same naming pattern as the preceding custom objects and their child objects.	
Damage	Damage
Deal Registration	DealRegistration
Deal Registration Book	DealRegistrationBook
Deal Registration Team	DealRegistrationTeam
Dealer	Dealer
Dealer Territory	ChannelPartnerTerritory
Default Book by Record Type	UserUserDefaultBookPerType
Division	Division
Event	MedEd
Event Book	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
Exam	Exam
Exam Book	ExamBook
Exam Registration	ExamRegistration
Exam Team	ExamTeam
Financial Account	FinancialAccount
Financial Account Book	FinancialAccountBook
Financial Account Holder	FinancialAccountHolder
Financial Account Holding	FinancialAccountHolding
Financial Plan	FinancialPlan
Financial Plan Book	FinancialPlanBook

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Invitee	Invitee
Involved Party	InvolvedParty
Lead	Lead
Lead Book	Book

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Opportunity Note	Note
Opportunity Partner	Partner
Opportunity Team	Team
Order	Order

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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 **NOTE:** The Position record contains the record ownership information for the Account, Contact, Opportunity, Event, and Activity record types. To track the record ownership in these record types, you must enable Position for modification tracking. Specifically, this enabling tracks the Associate and Dissociate events for the user when the owner is changed for the supported record types. In addition, it tracks the Associate event between an activity and a user when the

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
	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
Service Request	ServiceRequest
Service Request Team	ServiceRequestTeam
Signature	Signature

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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 (consulte Seguimiento de modificaciones en la página 1739)
- Enabling the Modification Tracking Feature (consulte Activación de la característica Seguimiento de modificaciones en la página 1739)
- About Modification Tracking Events (consulte Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones en la página 1753)
- Viewing the Modification Tracking List Page (consulte Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones en la página 1754)

- Modification Tracking Information for Changes to Lists of Values in Picklists (consulte Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones en la página 1752)
- Examples of Modification Tracking Event Records (consulte Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones en la página 1756)
- Creating Modification Records Manually (consulte Crear registros de modificaciones manualmente en la página 1760)

Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones

En este tema se describe cómo puede utilizar la característica de seguimiento de modificaciones para realizar el seguimiento de los cambios a la lista de valores en listas de opciones. Para realizar un seguimiento de los cambios a listas de opciones, se activa la lista de opciones para la característica de seguimiento de modificaciones además del tipo de registro que contiene la lista de opciones. La lista de opciones está disponible como un nombre de objeto en la página Lista de seguimiento de modificaciones. Oracle CRM On Demand registra el nombre de un tipo de registro en la página Lista de seguimiento de modificaciones para una operación de creación, lectura, actualización o eliminación en la lista de opciones para el tipo de registro si la característica de seguimiento de modificaciones está activada para el objeto de lista de opciones. En la siguiente tabla se describen las columnas de la página Lista de seguimiento de modificaciones al activar la característica de seguimiento de modificaciones para el objeto de lista de opciones.

Cabecera de columna	Descripción
Nombre de objeto	Lista de opciones.
ID de objeto	El identificador de fila del objeto que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-NX0XH. Este identificador es único para la lista de valores asociados con una lista de opciones. Determinados campos utilizan la misma lista de valores en varios objetos. Si un usuario edita cualquier valor de la lista de valores, Oracle CRM On Demand registra las entradas de seguimiento de modificaciones para todos los campos. En tal caso, el identificador de objeto es igual para todas estas entradas de seguimiento de modificaciones.
Tipo de registro	Nombre del seguimiento de modificaciones del tipo de registro cuya lista de opciones se edita. Es el nombre del tipo de registro tal y como aparece en la página Lista de seguimiento de modificaciones cuando se realiza el seguimiento del tipo de registro.
Nombre del campo	Etiqueta de la versión 2.0 de los servicios web del campo de lista de opciones que se edita.

Cada vez que edita un campo de lista de opciones, aparece una entrada en la página Lista de seguimiento de modificaciones, pero solo si ha activado el tipo de registro cuyo campo de lista de opciones está editando para la característica de seguimiento de modificaciones. Una única edición en un campo de lista de opciones en un tipo de registro determinado puede hacer que se registren varias entradas en la página Lista de seguimiento de modificaciones, porque Oracle CRM On Demand mapea los campos de lista de opciones a la lista de tipos de valores que se comparten entre varios campos de lista de opciones en los tipos de registros. El número de entradas es igual al número de campos públicos que se mapean a la lista de tipos de valores de los campos de lista de opciones que edita.

Por ejemplo, supongamos que tiene una lista de opciones llamada Rol de lista de opciones, con una lista de tipos de valores establecida en PARTY_REL_TYPE, y esta lista de opciones también se utiliza en los siguientes tipos de registros: Socio de cuenta, Competidor de cuenta, Competidor de oportunidad y Socio de oportunidad.

Supongamos que también utilizan la lista de opciones dos campos de estos tipos de registros: Rol e Invertir rol. Si actualiza la lista de valores para cualquier campo de lista de opciones de este ejemplo, Oracle CRM On Demand crea entradas de seguimiento de modificaciones separadas para todos los campos de lista de opciones del ejemplo.

Restricciones para el seguimiento de modificaciones para una lista de valores en listas de opciones

Oracle CRM On Demand no crea eventos de seguimiento de modificaciones para una lista de valores en listas de opciones con las siguientes condiciones:

- El tipo de registro asociado con la lista de opciones no está configurado para la compañía.
- Las actualizaciones de la lista de opciones pertenecen a tipos de registros que no están activados para la característica de seguimiento de modificaciones.
- No se puede acceder al campo de lista de opciones a través de los servicios web.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Tipos de registro con seguimiento (consulte Record Types That Are Tracked en la página 1740)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 1754)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1756)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 1760)

Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones

En la siguiente tabla se muestran los eventos de seguimiento de modificaciones que se crean y se muestran en la página Lista de seguimiento de modificaciones.

Nombre del evento	Descripción
Asociar	Este evento indica la asociación de dos registros que tienen una relación muchos a muchos, como contactos y cuentas. Por ejemplo, ocurre un evento asociado al agregar un contacto un registro de cuenta. De forma parecida, se produce un evento Eliminar asociación al eliminar un contacto de un registro de cuenta.
DeleteRecord	Este evento indica que se ha marcado un registro para su eliminación; por ejemplo, cuando elimina un registro del plan de mensajería. Utilice este evento para realizar un seguimiento de la supresión de registros.
Disociar	Este evento indica la eliminación de asociación de dos registros que tienen una relación de muchos a muchos. Por ejemplo, se produce un evento disociado al eliminar un contacto de un registro de cuenta.
MergeRecords	Este evento indica que se combinan dos registros, por ejemplo, cuando se combinan un registro de oportunidad potencial duplicado y sus registros secundarios con un registro de oportunidad potencial principal. En este ejemplo, el ID de objeto del registro combinado resultante es el ID de fila del registro de la oportunidad potencial principal y el ID de objeto del registro secundario es el ID de fila del registro de la oportunidad potencial duplicada. El evento MergeRecords puede utilizarse con los

Nombre del evento	Descripción
	siguientes tipos de registros: Cuenta, Contacto, Unidad familiar, Oportunidad potencial, Socio, Cartera y Solicitud de servicio. **NOTA:** Oracle CRM On Demand no registra eventos de MergeRecords independientes para combinaciones de registros de nivel secundario.
PreDeleteRecord	Este evento indica que el registro se va a eliminar pero puede que el registro no se elimine. **NOTA:** No se recomienda utilizar este evento para realizar un seguimiento de los registros eliminados. Para realizar un seguimiento de la supresión de registros, utilice el evento DeleteRecord en su lugar.
RestoreRecord	Este evento indica que se ha restaurado un registro que previamente se había marcado para su eliminación; por ejemplo, cuando restaura un registro del plan de mensajería que anteriormente se había marcado para su eliminación.
WriteRecordNew	Este evento indica que se ha guardado un registro nuevo para un tipo de registro; por ejemplo, cuando crea un registro de cuenta nuevo. Este evento también indica modificaciones a listas de opciones.
WriteRecordUpdated	Este evento indica que se ha modificado un registro existente de un tipo de objeto principal o un objeto secundario, por ejemplo, al actualizar el registro de un contacto existente.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Tipos de registro con seguimiento (consulte Record Types That Are Tracked en la página 1740)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 1754)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (consulte Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones en la página 1752)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1756)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 1760)

Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones

En este tema se describe cómo ver información de seguimiento de modificaciones.

Antes de comenzar. Debe iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como administrador y su rol debe incluir el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones. Si el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones no está activado para el rol de administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para ver la página Lista de seguimiento de modificaciones

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Seguimiento de modificaciones.

Se abre la página Lista de seguimiento de modificaciones y muestra una lista de todos los registros de seguimiento de modificaciones. Para ver ejemplos de los registros de seguimiento de modificaciones, consulte Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1756).

La siguiente tabla describe la página Lista de seguimiento de modificaciones.

Cabecera de columna	Descripción
Nombre de objeto	El nombre del objeto al que se aplica el evento de seguimiento, por ejemplo, Contacto. El nombre del objeto suele ser un nombre de tipo de registro o puede ser Lista de opciones.
ID de objeto	El identificador de fila del objeto que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-NX0XH.
Nombre de objeto secundario	El nombre del objeto secundario al que se aplica el evento de seguimiento (por ejemplo, Dirección de contacto). El nombre del objeto secundario aparece sólo si es aplicable al evento de modificación; es decir, el objeto se modifica como elemento secundario de otro objeto en su vista, por ejemplo, la modificación de una dirección en la vista de un contacto.
ID de objeto secundario	El identificador de objeto del objeto secundario que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-OBA65.
Nombre del evento	El nombre del evento, por ejemplo, WriteRecordNew, cuando se crea un registro. Para obtener información sobre los nombres de evento, consulte las descripciones de los nombres de evento en Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753).
Tipo de registro	Tipo de registro para el que un administrador realiza un cambio de configuración que lanza el seguimiento de modificaciones. El campo Tipo de registro solo se rellena para un cambio de configuración. Un ejemplo del seguimiento de modificaciones para un cambio de configuración es cuando un administrador edita una lista de valores en un campo de lista de opciones. En este caso, el campo Tipo de registro registra el nombre del objeto al que pertenece el campo de lista de opciones editado.
Nombre del campo	Etiqueta de versión 2.0 del servicio web para un campo cuando edita una lista de opciones para dicho campo. Para campos de lista de opciones personalizados, la etiqueta de versión 2.0 del servicio web es la etiqueta de integración genérica. Este campo se rellena solo para las ediciones de la lista de opciones.
Número de modificación	Contador del número de veces que se ha modificado el registro. Cuando se crea un registro, el número de modificación se establece en cero (0) y se incrementa cada vez que se realiza una modificación en el mismo.
Modificación: Fecha	La fecha (MMDDAAA) y hora (HH:MM:AM|PM) en que ha tenido lugar la modificación.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Tipos de registro con seguimiento (consulte Record Types That Are Tracked en la página 1740)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (consulte Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones en la página 1752)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1756)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 1760)

Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones

En este tema se proporcionan varios ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones creados por Oracle CRM On Demand para determinadas acciones del usuario. Tras activar la característica de seguimiento de modificaciones, los registros de eventos aparecen en la página Lista de seguimiento de modificaciones, como se muestra en los siguientes ejemplos. En función del tipo de acción del usuario y de la relación de los tipos de registros registrados, es posible que se puedan escribir varios registros como resultado de un evento. Por ejemplo, si hay una relación entre un elemento principal y varios elementos secundarios de uno a muchos, o una relación entre objetos de muchos a muchos, puede que se escriban varios registros.

Ejemplo 1: Registro de seguimiento de modificaciones para crear un registro de cuenta nuevo

En este ejemplo, un usuario crea un registro de cuenta nuevo. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordNew	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 09:28 AM

Ejemplo 2: Registro de seguimiento de modificaciones para actualizar un registro de cuenta existente

En este ejemplo, un usuario actualiza un registro de cuenta existente modificando un campo del mismo. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al registro de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 09:52 AM

Ejemplo 3: Registro de seguimiento de modificaciones para eliminar un registro de cuenta existente

En este ejemplo, un usuario elimina un registro de cuenta existente. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	PreDeleteRecord	Ninguna	Ninguna	2	03/26/2014 09:58 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	DeleteRecord	Ninguna	Ninguna	3	03/26/2014 10:00 AM

Ejemplo 4: Registro de seguimiento de modificaciones para restaurar un registro de cuenta marcado para su eliminación

En este ejemplo, un usuario restaura un registro marcado para su eliminación antes de que depure de Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	RestoreRecord	Ninguna	Ninguna	3	03/26/2014 10:03 AM

Ejemplo 5: Registro de seguimiento de modificaciones para asociar un registro de cuenta con un registro de contacto

En este ejemplo, en un registro de contacto, un usuario agrega un registro de cuenta existente al registro de contacto; es decir, el usuario asocia el registro de cuenta con el registro de contacto. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Contacto	1QA2-OD635	Cuenta	1QA2-OD54E	Asociar	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:16 AM
Contacto	1QA2-OD635	Contacto de la cuenta	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:16 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Asociar	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 10:16 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	4	03/26/2014 10:16 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	4	03/26/2014 10:16 AM

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Contacto	1QA2-OD635	Cuenta	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	4	03/26/2014 10:16 AM

Ejemplo 6: Registro de seguimiento de modificaciones para disociar un registro de cuenta con un registro de contacto

En este ejemplo, un usuario quita un registro de cuenta relacionado de un contacto; es decir, el usuario disocia el registro de cuenta del registro del contacto. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	5	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	2	03/26/2014 10:35 AM
Contacto	1QA2-OD635	Cuenta	1QA2-OD54E	Disociar	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:35 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Contacto	1QA2-OD635	Disociar	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 10:35 AM

Ejemplo 7: Registro de seguimiento de modificaciones para agregar un registro secundario a un registro de cuenta principal

En este ejemplo, en un registro de cuenta, un usuario crea un registro de dirección nuevo como ítem relacionado; es decir, el usuario agrega la dirección de la cuenta como registro del registro de cuenta principal. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Dirección	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Ninguna	Ninguna	0	03/26/2014 11:44 AM
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	6	03/26/2014 11:44 AM

Ejemplo 8: Registro de seguimiento de las modificaciones para actualizar un registro secundario existente

En este ejemplo, en un registro de cuenta, un usuario actualiza un registro de dirección existente; es decir, el usuario actualiza la dirección de la cuenta como registro del registro de cuenta principal. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Dirección	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 11:51 AM

Ejemplo 9: Registro de seguimiento de las modificaciones para actualizar un registro secundario existente

En este ejemplo, en un registro de cuenta, un usuario elimina el registro de dirección existente; es decir, el usuario elimina la dirección de la cuenta como registro del registro de cuenta principal. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Cuenta	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Ninguna	Ninguna	8	03/26/2014 12:00 PM
Cuenta	1QA2-OD54E	Dirección	1QA2-OD6PN	Ninguna	Ninguna	Ninguna	1	03/26/2014 12:00 PM

Ejemplo 10: registro de seguimiento de las modificaciones para actualizar un valor de lista de opciones

En este ejemplo, un usuario actualiza una lista de opciones en una cuenta; es decir, el usuario personaliza un campo de lista de opciones de prioridad existente en un registro Cuenta agregando un valor denominado Por encima del límite. Oracle CRM On Demand genera un registro de evento similar al registro de la siguiente tabla.

Nombre de objeto	ID de objeto	Nombre de objeto secundario	ID de objeto secundario	Nombre del evento	Tipo de registro	Nombre del campo	Número de modificación	Modificación Fecha
Lista de opciones	1QA2-OD54E	Ninguna	Ninguna	WriteRecordUpdated	Cuenta	Prioridad	8	03/26/2014 1:00 PM

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con la característica de seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Tipos de registro con seguimiento (consulte Record Types That Are Tracked en la página 1740)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 1754)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (consulte Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones en la página 1752)
- Crear registros de modificaciones manualmente (en la página 1760)

Crear registros de modificaciones manualmente

Aunque la función de seguimiento de modificaciones permite a Oracle CRM On Demand escribir y hacer seguimientos de los registros de eventos de forma automática, puede crear registros de eventos manualmente. Esta función puede ser útil si desea registrar eventos externos en Oracle CRM On Demand.

Antes de comenzar. Debe iniciar sesión en Oracle CRM On Demand como administrador y su rol debe incluir el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones. Si el privilegio Gestionar el seguimiento de modificaciones no está activado para el rol de administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para crear registros de modificaciones manualmente

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de procesos de negocio, haga clic en Seguimiento de modificaciones.
3. En la página Lista de seguimientos de modificaciones, haga clic en Nuevo.
4. Rellene los campos como se describe en la siguiente tabla y guarde el registro.

Campo	Descripción
Información clave de seguimiento de modificaciones	
Nombre de objeto	Nombre del tipo de registro al que se aplica el evento de seguimiento, por ejemplo, Contacto. El nombre del objeto suele ser un nombre de tipo de registro o puede ser Lista de opciones. (Obligatorio)
ID de objeto	El identificador de fila del tipo de registro suele asignarlo Oracle CRM On Demand, por ejemplo, 1QA2-NX0XH. (Obligatorio)
Nombre de objeto secundario	Nombre del registro secundario al que se aplica el evento de seguimiento, por ejemplo, Dirección de contacto. El nombre del registro secundario solo aparece si corresponde, esto es, si el objeto se modifica como elemento secundario de otro registro en su vista, por ejemplo, al modificar una dirección en una vista de contacto.
ID de fila secundaria	El identificador de fila del registro secundario, que Oracle CRM On Demand asigna, por ejemplo, 1QA2-OBA65.
Nombre del evento	El nombre del evento, por ejemplo, WriteRecordNew, cuando se crea un registro. Para obtener más información sobre los posibles nombres de evento, consulte la tabla de descripciones de nombres de evento en Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753). (Obligatorio)
Número de modificación	Contador del número de veces que se ha modificado el registro. Cuando se crea un registro, el número de modificación se establece en 0 (cero) y se incrementa cada vez que se realiza una modificación en el mismo. (Obligatorio)

Campo	Descripción
Tipo de registro	El tipo de registro para el que un administrador realiza un cambio de configuración que lanza la característica de seguimiento de modificaciones. El campo Tipo de registro solo se rellena para un cambio de configuración. Un ejemplo del seguimiento de modificaciones para un cambio de configuración es cuando un administrador edita una lista de valores en un campo de lista de opciones. En este caso, el campo Tipo de registro registra el nombre del objeto al que pertenece el campo de lista de opciones editado.
Nombre del campo	Etiqueta de versión 2.0 del servicio web para un campo cuando edita una lista de opciones para dicho campo. Para campos de lista de opciones personalizados, la etiqueta de versión 2.0 del servicio web es la etiqueta de integración genérica. Este campo se rellena solo para las ediciones de la lista de opciones.
Modificación: Fecha	La fecha (MMDDAAA) y hora (HH:MM:AM|PM) en que ha tenido lugar la modificación.

Temas relacionados

Para obtener información relacionada con el seguimiento de modificaciones, consulte los siguientes temas:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Tipos de registro con seguimiento (consulte Record Types That Are Tracked en la página 1740)
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753)
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones (en la página 1754)
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones (consulte Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones en la página 1752)
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1756)

Herramientas de gestión de datos

En la sección Herramientas de administración de datos de la Página inicial de administración, puede realizar las siguientes tareas:

- Importar y exportar los datos de la compañía. Para obtener más información, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761).
- Ver las solicitudes de eliminación y restauración por lotes. Para obtener más información, consulte Página Cola de eliminación y restauración por lotes (en la página 2016).
- Ver las solicitudes de asignación de libros por lotes y las solicitudes de asignación de equipos por lotes. Para obtener más información, consulte la Página Cola de solicitudes de asignación de lotes (en la página 2019).
- Crear y administrar las colas de eventos de integración. Para obtener más información, consulte Acerca de los eventos de integración (en la página 2021).

Herramientas de importación y exportación

En la página Herramientas de importación y exportación se encuentran disponibles varias utilidades que aumentan las facilidades de importación y exportación en Oracle CRM On Demand:

- **Asistente de importación.** Para obtener más información, consulte Asistente de importación (en la página 1997).

- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente de Oracle Data Loader On Demand (consulte Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand en la página 2009).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obtener más información, consulte Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 2015).
- **Servicios web de Oracle.** Para obtener más información, consulte Integración de servicios web (en la página 2010).

Para obtener más información sobre la selección de un método de importación adecuado, consulte 1801156.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

El proceso de importación consta de los siguientes pasos:

- Preparar la importación de datos (en la página 1810)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Revisión de los resultados de importación (consulte Reviewing Import Results en la página 2002)

También puede exportar datos desde Oracle CRM On Demand a archivos CSV. Para obtener más información sobre la exportación, haga clic en un tema:

- Exportación de datos (en la página 2003)
- Revisión de los resultados de exportación (en la página 2007)

Antes de comenzar:

- Para importar datos, el rol debe incluir el privilegio Gestionar administración o Importar información de marketing. El privilegio Gestionar importación le permite importar todos los tipos de registro, mientras que el privilegio Importar información de marketing solo le permite importar cuentas, contactos y oportunidades potenciales.
- Si un usuario desea importar hasta 2000 contactos, debe activar el privilegio Importación personal para el rol del usuario. Este privilegio ofrece un mayor control sobre las importaciones de datos de un usuario. Para obtener más información sobre roles, consulte Adición de roles (en la página 1522).
- Examine toda esta sección, así como las lecciones del tutorial sobre importación de registros, que le proporcionarán información adicional para la realización de importaciones (prácticas recomendadas).

  PRECAUCIÓN: no es posible deshacer la importación de registros o realizar una eliminación global de registros. Por tanto, pruebe el procedimiento de importación con un archivo de 5-10 registros a fin de evitar la eliminación posterior de datos. Si la compañía va a importar un gran número de registros, asista a una sesión de formación sobre cómo importar datos o póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente. Para obtener información sobre esos recursos, haga clic en el enlace Formación y soporte situado en la parte superior de cada página de Oracle CRM On Demand.

- Tenga en cuenta que no puede importar ni exportar campos concatenados en Oracle CRM On Demand. Un campo concatenado es un campo que muestra los valores de varios campos y que también puede mostrar texto adicional. Sin embargo, puede importar y exportar los campos individuales que forman los campos concatenados.
- Para exportar datos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar exportación.

Se pueden importar datos de archivos de valores separados por comas (CSV) para crear registros automáticamente en Oracle CRM On Demand. El tamaño de cada archivo CSV debe ser inferior a 20 MB. Para reducir el tamaño de los archivos, divida los registros en varios archivos o reduzca los datos eliminando columnas que no desee importar. Dispone de un ejemplo de archivo CSV en Oracle Data Loader On Demand Guide.

En esta tabla se describen los tipos de registro que puede crear con la importación de datos y el número de registros que puede importar cada vez que ejecute el proceso de importación.

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Cuenta	30000
Dirección de cuenta	50000
Competidor de cuenta	50000
Contacto de la cuenta	50000
Socio de cuenta	50000
Equipo de la cuenta	50000
Dirección	30000
Cita	30000
Contacto de cita	50000
Usuario de citas	50000
Activo	80000
Contacto (Administración)	30000
Dirección de contacto	50000
Equipo de contacto	50000
Campaña	50000
Destinatario de la campaña	50000
Registros del negocio	30000
Oportunidad potencial	30000
Seguimiento de modificaciones	30000
Nota	50000
Pedido	30000
Ítem del pedido	30000
Oportunidad	30000

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Rol de contacto de oportunidad	50000
Producto de la oportunidad	80000
Equipo de la oportunidad	50000
Producto	80000
Categoría de producto	30000
Propiedad	30000
Perfil social	30000
Solución	50000
Solicitud de servicio	30000
Tarea	30000
Contacto de tarea	50000
Usuario de tareas	50000
Usuario	500
Contacto de vehículo	50000

En función de las soluciones específicas del sector que ha implementado, se pueden hacer disponibles los siguientes registros para importar:

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Asignación	30000
Solicitud	30000
Producto bloqueado	30000
Plan de negocio	30000
Reclamación	30000
Licencia del contacto en esta región	30000

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Cobertura	30000
Objetos personalizados	30000
Daño	30000
Concesionario	80000
Registro del negocio	30000
Evento	30000
Cuenta financiera	30000
Titular de la cuenta financiera	30000
Título de la cuenta financiera	30000
Plan financiero	30000
Producto financiero	30000
Transacción financiera	30000
Asignaciones de contactos de HCP	30000
Informe de auditoría de inventario	30000
Período de inventario	30000
Parte implicada	30000
Propiedad del seguro	30000
Solicitud de MDF	30000
Plan de mensajería	30000
Ítem del plan de mensajería	30000
Relaciones de ítem del plan de mensajes	30000
Respuesta al mensaje	30000

Tipo de registro	Límite de registros en cada importación
Objetivo	30000
Socio	30000
Programa de socios	30000
Cuenta del plan	30000
Contacto del plan	30000
Oportunidad del plan	30000
Póliza	30000
Titular de la póliza	30000
Cartera	30000
Lista de precios	30000
Ítem de línea de lista de precios	30000
Renuncia de muestra	30000
Inventario de muestra	30000
Lote de muestra	30000
Transacción de muestra	30000
Firma	30000
Producto con precios especiales	30000
Solicitud de precios especiales	30000
Ítem de transacción	30000
Vehículo	80000

Acerca de países y asignación de direcciones

En la tabla siguiente se muestran:

- Valores de lista de opciones para el campo País en Oracle CRM On Demand

Los valores de listas de opciones del campo País en Oracle CRM On Demand no se pueden editar. Para capturar todos los datos al importar los archivos, asegúrese de que los países coinciden exactamente con los nombres admitidos, incluidos el uso de mayúsculas y la puntuación. De lo contrario, no se podrá importar la información.

NOTA: dado que los valores de la lista de opciones de países tienen un límite de 30 caracteres, los nombres que excedan este límite se truncarán en la lista de opciones.

- Asignaciones de direcciones por país

  Al importar datos, deberá configurar columnas para todos los campos de dirección que se utilizan en Oracle CRM On Demand. En la siguiente tabla se muestra cómo asignar los campos de dirección de cada país a los campos adecuados en Oracle CRM On Demand. La asignación correcta garantiza que se capturan todos los datos de los archivos en los campos correctos de la aplicación.

NOTA: además de los estados soberanos, en la siguiente tabla se incluyen otras entidades, como las dependencias, los territorios extranjeros y las regiones de los estados soberanos. Por ejemplo, la Isla de Man es una dependencia de la corona británica y es una región de Svalbard en Noruega.

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
EE. UU.	8	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia	Estado de EE. UU.	Código postal	
Afganistán	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Islas de Aland	5	Número/ calle	Dirección 2					Código postal	Isla
Albania	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Argelia	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Samoa Americana	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Andorra	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Angola	4	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad				
Anguila	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Antigua y Barbuda	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Argentina	7	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Provincia
Armenia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Aruba	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Isla de Ascensión	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Australia	6	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Región
Austria	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Azerbaiyán	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bahamas	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código insular	Isla
Baréin	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bangladesh	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Barbados	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Bielorrusia	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Bélgica	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Belice	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Benín	4				Ciudad	Código de clasificación		Apartado de correos	

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Bermudas	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bután	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Bolivia	4	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad				
Bonaire, San Eustaquio y Saba	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Bosnia y Herzegovina	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Botsuana	3				Ciudad	Apartado de correos			
Isla Bouvet	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Brasil	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad			Código postal	Región
Territ. Brit. Océano Índico	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Brunéi Darussalam	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Bulgaria	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Burkina Faso	4				Ciudad	Código de clasificación		Apartado de correos	
Burundi	3				Ciudad	Apartado de correos			
Cabo Verde	4	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad				

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Camboya	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Camerún	3				Ciudad	Apartado de correos			
Canadá	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Islas Caimán	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
República Centroafricana	3				Ciudad	Apartado de correos			
Chad	3				Ciudad	Apartado de correos			
Islas del Canal	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Chile	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad	Comuna		Código postal	Provincia
China	7	Número/ calle	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	Provincia
Isla de Navidad	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Islas Cocos (Keeling)	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Colombia	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad	Código de clasificación			Provincia
Congo	3	Calle/ número			Ciudad				
Congo, Rep. democrática del	5	Calle/ número			Ciudad	Código de clasificación		Apartado de correos	

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Islas Cook	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Costa Rica	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad			Código postal	Provincia
Costa de Marfil	5	Calle/ número			Ciudad	Código de clasificación		Apartado de correos	
Croacia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Cuba	4	Calle/ número			Ciudad			Código postal	
Curazao	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Chipre	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
República Checa	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Dinamarca	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Yibuti	3				Ciudad	Apartado de correos			
Dominica	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
República Dominicana	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Ecuador	7	Dirección 1	Dirección 2	Floor	Ciudad			Código postal	Provincia
Egipto	6	Dirección 1		Distrito	Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
El Salvador	5	Calle/ número			Ciudad			Código postal	Provincia
Guinea Ecuatorial	3				Ciudad	Apartado de correos			
Eritrea	3	Calle/ número			Ciudad				
Estonia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Esuatini	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
Etiopía	3				Ciudad	Apartado de correos			
Islas Malvinas (Falkland)	3	Calle/ número			Ciudad			Código postal	
Islas Feroe	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Fiyi	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Finlandia	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Francia	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad	Código CEDEX		Código postal	
Guayana Francesa	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Polinesia Francesa	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Territorios Australes Franceses	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Gabón	3				Ciudad	Apartado de correos			
Gambia	3	Calle/ número			Ciudad				
Georgia	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Alemania	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Gana	3				Ciudad	Apartado de correos			
Gibraltar	3	Calle/ número			Ciudad				
Grecia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Groenlandia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Granada	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Guadalupe	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Isla de Guam	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Guatemala	5	Calle/ número			Ciudad			Código postal	Provincia
Guernesey	6	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3				Código postal	Isla
Guinea	3				Ciudad	Apartado de correos			
Guinea-Bisáu	4	Calle/ número			Ciudad			Código postal	

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Guyana	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Haití	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Islas Heard y Mc Donald	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Santa Sede/ Ciudad del vaticano	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Honduras	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad			Código postal	Provincia
Hong Kong	7	Número/ calle	Dirección 2	Distrito	Ciudad	Dirección 4			Parte de territorio
Hungría	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Islandia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
India	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Indonesia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Irán	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Irak	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Irlanda	6	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia		Eircode	
Isla de Man	7	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia		Código postal	
Israel	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Italia	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Jamaica	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación			Región
Japón	6	Número/ Calle/ Chome	Ku		ShiGun			Código postal	Prefectura
Jersey	5	Calle/ número	Dirección 2					Código postal	Región
Jordania	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Kazajistán	4	Dirección 1			Ciudad			Código postal	
Kenia	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
Kiribati	4	Dirección 1			Ciudad				Isla
Corea, República democrática del pueblo de Corea	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Corea, República de	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Kosovo	6	Calle/ número	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	
Kuwait	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Provincia		Código postal	
Kirguizistán	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Lao, República Democrática Popular	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Letonia	5	Calle/ número			Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Líbano	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Lesoto	3				Ciudad	Apartado de correos			
Liberia	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Libia	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Liechtenstein	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Lituania	4	Calle/ número			Ciudad			Código postal	
Luxemburgo	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Macao	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Macedonia	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Madagascar	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Malaui	3				Ciudad	Apartado de correos			
Malasia	7	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Región

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Maldivas	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mali	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Malta	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Isla
Islas Marshall	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Martinica	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mauritania	3				Ciudad	Apartado de correos			
Mauricio	3	Calle/ número			Ciudad				
Mayotte	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
México	8	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad	Colonia/ Sección		Código postal	Región
Micronesia	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Moldavia, República de	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mónaco	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mongolia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Montenegro	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Montserrat	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Marruecos	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Mozambique	4	Calle/ número			Ciudad			Código postal	
Myanmar	5	Dirección 1			Ciudad	Municipio		Código postal	
Namibia	3				Ciudad	Apartado de correos			
Nauru	3			Distrito		Apartado de correos			
Nepal	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Países Bajos	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Antillas Holandesas	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Nueva Caledonia	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Nueva Zelanda	6	Número/ calle	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	
Nicaragua	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Níger	3				Ciudad	Apartado de correos			
Nigeria	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Niue	3				Ciudad	Apartado de correos			

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Isla Norfolk	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Islas Marianas del Norte	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Noruega	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Omán	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	Región
Paquistán	6	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	
Palaos	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Palestina, Estado de	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Panamá	5	Dirección 1			Ciudad	Código de clasificación			Provincia
Papúa Nueva Guinea	3				Ciudad				Provincia
Paraguay	4	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad				
Perú	8	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación			Provincia
Filipinas	7	Calle/ número	Dirección 2	Distrito	Ciudad			Código postal	Provincia
Pitcairn	2	Calle/ número							
Polonia	5	Calle/ número			Ciudad			Código postal	

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Portugal	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad			Código postal	Provincia
Puerto Rico	5	Dirección 1			Ciudad	URB		Código postal	
Catar	6		Dirección 2		Ciudad	Provincia		Código postal	Apartado de correos
Reunión	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Rumanía	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Federación Rusa	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Ruanda	3				Ciudad	Apartado de correos			
Samoa	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
San Marino	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Santo Tomé y Príncipe	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Arabia Saudí	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Senegal	3	Calle/ número			Ciudad				
Serbia	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Seychelles	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Sierra Leona	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Singapur	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Sint Maarten (Países bajos)	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Eslovaquia	6	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad	Código de clasificación		Código postal	
Eslovenia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Islas Salomón	5				Ciudad	Apartado de correos		Código insular	Isla
Somalia	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Sudáfrica	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Georgia/islas Sandwich del Sur	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Sudán del Sur	4	Número/ calle			Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
España	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad			Código postal	Provincia
Sri Lanka	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
San Bartolomé	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad	Código CEDEX		Código postal	
Santa Elena	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
San Cristóbal y Nieves	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad				Isla
Santa Lucía	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
San Martín (región francesa)	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad	Código CEDEX		Código postal	
Saint Pierre y Miquelon	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
San Vicente y las Granadinas	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Sudán	4				Ciudad	Apartado de correos		Código postal	
Surinam	3	Calle/ número			Ciudad				
Islas Svalbard y Jan Mayen	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Suecia	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Suiza	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
República Árabe Siria	3	Calle/ número			Ciudad				
Taiwán (provincia de China)	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Tayikistán	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
República Unida de Tanzania	3				Ciudad	Apartado de correos			

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Tailandia	7	Dirección 1	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad			Código postal	Provincia
Timor-Leste	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Togo	3				Ciudad	Apartado de correos			
Tokelau	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Tonga	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla
Trinidad y Tobago	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				
Túnez	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Turquía	5	Calle/ número	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Turkmenistán	4	Número/ calle			Ciudad			Código postal	
Islas Turcas y Caicos	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Tuvalu	4				Ciudad	Apartado de correos			Isla
Uganda	3				Ciudad	Apartado de correos			
Ucrania	5	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Unión de las Comoras	3				Ciudad	Apartado de correos			

País (valores no editables)	Nº de campos	ADDR	ADDR2	ADDR3	CIUDAD	PAÍS	ESTADO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA
Emiratos Árabes Unidos	6		Dirección 2		Ciudad	Apartado de correos		Código postal	Emirato
Reino Unido	7	Número/ calle	Dirección 2	Dirección 3	Ciudad	Provincia		Código postal	
Islas ext. menores de EE.UU.	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Uruguay	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Uzbekistán	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Oblast
Vanuatu	3				Ciudad	Apartado de correos			
Venezuela	7	Calle/ número	Dirección 2	Floor	Ciudad			Código postal	Provincia
Vietnam	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Islas Vírgenes (británicas)	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Islas Vírgenes (EE. UU.)	6	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Región
Islas Wallis y Futuna	6	Dirección 1	Dirección 2		Ciudad			Código postal	Provincia
Sáhara Occidental	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Yemen	3	Calle/ número			Ciudad				
Zambia	5	Número/ calle	Dirección 2		Ciudad			Código postal	
Zimbabue	5	Número/ calle	Dirección 2	Floor	Ciudad				

Abreviaturas válidas de estado de EE.UU.

En esta tabla se muestran los valores de la lista de opciones de EE.UU.

Abreviaturas	Nombres completos
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	California
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia
HI	Hawái
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Luisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine

Abreviaturas	Nombres completos
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Misuri
MS	Misisipi
MT	Montana
NC	Carolina del Norte
ND	Dakota del Norte
NE	Nebraska
NH	Nueva Hampshire
NJ	Nueva Jersey
NM	Nuevo México
NV	Nevada
NY	Nueva York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregón
PA	Pensilvania
PR	Puerto Rico
RI	Rhode Island
SC	Carolina del Sur
SD	Dakota del Sur
TN	Tennessee
TX	Texas

Abreviaturas	Nombres completos
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virginia Occidental
WY	Wyoming

Abreviaturas válidas de territorio de EE.UU.

En esta tabla se muestran los valores de la lista de opciones de territorio de EE.UU.

Abreviaturas	Nombres completos
AS	Samoa Americana
FM	Estados Federados de Micronesia
GU	Isla de Guam
MH	Islas Marshall
MP	Islas Marianas del Norte
PW	Palaos
UM	Islas ext. menores de EE.UU.
VI	Islas Vírgenes de EE. UU.

Códigos de correo válidos en EE. UU.

La siguiente tabla contiene los tres códigos de estado oficiales asignados a los destinatarios de correo pertenecientes al ejército de EE. UU.

Abreviaturas	Descripción
AE (códigos postales 09xxx)	Fuerzas armadas, Europa. Este término engloba también a Canadá, Oriente Próximo y África.

Abreviaturas	Descripción
AK (códigos postales 962xx - 966xx)	Fuerzas armadas, Pacífico.
AA (códigos postales 340xx)	Fuerzas armadas, América. Este término engloba también a Centro y Sudamérica.

Abreviaturas válidas de territorio/estado de Canadá

En esta tabla se muestran las abreviaturas oficiales de las provincias de Canadá (campos de texto).

Abreviaturas	Nombres completos
AB	Alberta
BC	Columbia Británica
MB	Manitoba
NB	Nuevo Brunswick
NL	Terranova y Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Territorios del Noroeste
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Isla del Príncipe Eduardo
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukón

Acerca de duplicados de registros e ID externos

Al importar registros, puede elegir una de las siguientes opciones para controlar los registros duplicados:

- Sin importar los duplicados
- Sobrescribiendo los valores existentes

  NOTA: La opción de sobreescritura no está disponible cuando importa Usuario de citas, Usuario de tareas o Notas. Siempre se crean nuevos registros para estos tipos de registros.

- Creando registros adicionales para los duplicados (únicamente Contactos, Oportunidades potenciales, Citas y Tareas)

Si decide sobrescribir los datos al importarlos, Oracle CRM On Demand comprueba si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand verificando los valores en los campos utilizados para comprobar registros duplicados. Si el registro es un duplicado, Oracle CRM On Demand actualiza los campos en el registro existente en Oracle CRM On Demand con los valores del registro que ha importando, excepto los campos que se utilizan para comprobar registros duplicados.

En varios tipos de registro, puede utilizar el campo ID externo o un conjunto de campos predefinido para comprobar si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente en Oracle CRM On Demand. Si utiliza ID externo como el campo para comprobar registros duplicados, al encontrar un registro duplicado, todos los campos del registro de Oracle CRM On Demand se actualizarán, excepto el campo ID externo. De forma similar, si utiliza un conjunto predefinido de campos para comprobar los registros duplicados, todos los campos que no se utilicen para esta comprobación, se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

Si utiliza el conjunto predefinido de campos para comprobar si el registro del archivo de importación es un duplicado de un registro existente, Oracle CRM On Demand comprueba el valor en todos los campos predefinidos para determinar si el registro es un duplicado. Si los valores de todos los campos predefinidos en el archivo CSV coinciden exactamente con los valores de todos los campos correspondientes de un registro existente, el registro es un duplicado. Por ejemplo, supongamos que importa un registro de contacto y los valores de los campos Nombre, Apellido, Teléfono de trabajo # y Correo electrónico coinciden con los valores de un registro existente. En ese caso, el registro que está importando se considera un duplicado. Sin embargo, si los valores de los campos Nombre, Apellido y Correo electrónico coinciden con los valores de un registro existente, pero el campo Teléfono de trabajo # está en blanco en el archivo CSV y no está en blanco en el registro existente, el registro del archivo CSV no se considera un duplicado.

Por ejemplo, en el tipo de registro Cuenta, puede utilizar el campo ID externo o una combinación de los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados. Si el registro del archivo es un registro duplicado, el registro existente en Oracle CRM On Demand se actualizará con los datos del archivo de importación de la siguiente forma:

- Si ha utilizado el campo ID externo para comprobar duplicados, todos los campos excepto éste se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.
- Si ha utilizado los campos Nombre de la cuenta y Ubicación para comprobar registros duplicados, todos los campos excepto estos se actualizarán en el registro de Oracle CRM On Demand.

Para actualizar registros

1. Configure el archivo CSV de importación con una columna para los ID externos, o para todos los campos de comprobación de duplicados del tipo de registro.
2. Asegúrese de que los ID externos para los valores de los campos de comprobación de duplicados son exactamente los mismos que los valores de los registros existentes. Si va a utilizar ID externos, cada uno debe ser único en el sistema para que la actualización funcione.
3. Incluya, por lo menos, todos los campos necesarios en el archivo CSV de importación.
4. Seleccione la opción Sobrescribir reg. existentes en el paso 1 del Asistente de importación.
5. Asegúrese de asignar el campo ID externo o todos los campos de comprobación de duplicados en el paso de asignación de campos del Asistente de importación.
6. Lleve a cabo todos los pasos del Asistente de importación para importar los datos.

Si utiliza el Asistente de importación para actualizar los registros, solo se sobrescribirán los campos que asigne en el paso de asignación de campos. Por tanto, si tiene campos que no necesita actualizar y no son necesarios para la comprobación de duplicados, no es necesario que asigne dichos campos.

Si existen ID externos y los han asignado durante el proceso de importación, la aplicación los utiliza para determinar si un registro es un duplicado. Cuando importe otros tipos de registros, puede utilizar estos ID externos como referencia, de manera que las asociaciones se traspasen a Oracle CRM On Demand.

Por ejemplo, si tiene una columna account_id en el archivo cuenta.csv, querrá asignarlo al ID exclusivo externo en Oracle CRM On Demand. Al importar los contactos, si el archivo contactos.csv contiene una columna contact_id (el ID exclusivo del contacto) y una columna account_id (una referencia a los ID del archivo cuenta.csv), debe asignar contact_id a ID exclusivo externo y account_id a ID externo de cuenta. Durante el proceso de importación, la aplicación comprueba el campo account_id en cada registro de contacto para determinar la cuenta existente y vincular la cuenta al contacto.

Si no existen ID externos o no asigna los ID externos del archivo a los campos de ID externos de la aplicación, la aplicación determina los duplicados mediante la comparación de determinados campos. En la siguiente tabla se muestran los campos utilizados para determinar los duplicados de registros:

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Cuenta	■ Nombre de cuenta y Ubicación O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Dirección de cuenta	Cuenta, Dirección y Tipo de dirección
Libro de cuentas	Cuenta y libro
Contacto de la cuenta	■ Nombre de cuenta y Nombre completo del contacto O ■ ID externo de cuenta e ID externo de contacto (creado por otro sistema de software) O ■ ID de cuenta e ID de contacto (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Equipo de la cuenta	Cuenta y usuario
Acreditación	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud de acreditación	■ ID O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Dirección	■ Nombre de la dirección O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Asignación	■ Producto, tipo, propietario y fecha de inicio O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cita	■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean citas a través de la interfaz de usuario.
Contacto de cita	■ ID externo de cita, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto)
Usuario de citas	■ ID externo de cita, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario)
Activo	■ ID externo (creado por otro sistema de software)
Producto bloqueado	■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Libro	■ Nombre del libro O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Usuario de libro	■ ID de libro, ID externo de libro o Nombre de libro, si se están identificando libros existentes ■ ID de inicio de sesión de usuario, ID externo de usuario o ID de usuario, si se están identificando usuarios de libro dentro del libro
Perfil de intermediario	■ Nombre de perfil de intermediario O

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
	■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Plan de negocio	■ Nombre del plan O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Campaña	■ Código de origen O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Destinatario de la campaña	Campaña (ID externo de campaña o ID de campaña), Contacto (Nombre completo del contacto o ID externo de contacto), Código fuente **NOTA:** debe proporcionar el nombre completo del contacto o el ID externo de contacto, no ambos.
Certificación	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud de certificación	■ ID O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Reclamación	■ Número de reclamación O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Contacto	■ Nombre, Apellidos, Nº de teléfono del trabajo y Correo electrónico O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean contactos a través de la interfaz de usuario.
Dirección de contacto	Contacto, Dirección y Tipo de dirección
Libro de contactos	Contacto y libro
Licencia del contacto en esta región	■ Nº del permiso de conducir O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Equipo de contacto	Contacto (Nombre del contacto o ID externo de contacto) y Usuario (ID de usuario)
Curso	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Inscripción en el curso	■ ID O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cobertura	■ Nombre de cobertura O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Objetos personalizados 01, 02, 03	ID externo (creado por otro sistema de software) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario.

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Objeto personalizado 04 y superiores	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de objeto personalizado a través de la interfaz de usuario.
Daño	■ Nombre del daño O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Concesionario	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Registro del negocio	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Evento	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Examen	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Inscripción en el examen	■ ID O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Cuenta financiera	■ Cuenta financiera O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Título de la cuenta financiera	■ Nombre de títulos de la cuenta financiera O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Titular de la cuenta financiera	■ Nombre del titular de la cuenta financiera O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Plan financiero	■ Nombre del plan financiero O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Producto financiero	■ Nombre del producto financiero O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Transacción financiera	■ ID de transacción O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Asignación del contacto HCP	■ ID de contacto, ID de producto, tipo de asignación y fecha de inicio O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Propiedad del seguro	■ Tipo O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Informe de auditoría de inventario	■ Fecha del informe O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Período de inventario	■ Fecha de inicio O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Invitado	■ Evento y Nombre del contacto (Nombre completo del contacto o Nombre completo del contacto e ID de contacto) O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Parte implicada	■ Nombre de la parte implicada O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Oportunidad potencial	■ Nombre, Apellidos, Compañía, Nº de teléfono principal y Correo electrónico O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean oportunidades potenciales a través de la interfaz de usuario.
Solicitud de MDF	■ Nombre de solicitud O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Plan de mensajería	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Ítem del plan de mensajería	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Relaciones de ítems del plan de mensajería	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Nota	■ Sin comprobación de duplicados (siempre crea nuevos registros)
Objetivo	■ Nombre de objetivo O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Oportunidad	■ Nombre de la oportunidad y Cuenta (Nombre de la cuenta o ID externo de cuenta) O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Rol de contacto de oportunidad	■ Nombre de oportunidad y Nombre completo del contacto
Ingresos de productos de la oportunidad	ID externo (creado por otro sistema de software) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean ingresos de productos de la oportunidad a través de la interfaz de usuario.
Pedido	■ Número de pedido O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Ítem del pedido	■ Número de ítem de pedido O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Socio	■ Nombre del socio y Ubicación O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Programa de socios	■ Nombre de programa de socios O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cuenta del plan	■ Código de relación O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contacto del plan	■ Nombre completo del contacto O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Oportunidad del plan	■ Oportunidad O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Póliza	■ Número de póliza O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Titular de la póliza	■ Nombre del titular de la póliza O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Cartera	■ Número de cuenta y Producto O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Lista de precios	■ Nombre de la lista de precios O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Ítem de línea de lista de precios	■ LineItem O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Producto	■ Nombre del producto O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Indicación del producto	■ Nombre de indicación del producto O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Categoría de producto	■ Nombre de categoría O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Renuncia de muestra	■ Código de relación O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Inventario de muestra	■ Código de relación O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Lote de muestra	■ Nº de lote O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Solicitud de muestra	■ Número de pedido O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Ítem de la solicitud de muestra	■ Número de ítem de pedido O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Transacción de muestra	■ Nombre O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solicitud de servicio	■ Nº de SS O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Perfil social	■ Autor y Comunidad O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Solución	■ Cargo O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Producto con precios especiales	■ Número de ítem O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand) **NOTA:** Oracle CRM On Demand no comprueba si existen registros duplicados cuando se crean registros de producto con precios especiales a través de la interfaz de usuario.

Registros de este tipo	Son duplicados si coinciden estos campos
Solicitud de precios especiales **NOTA:** en el Asistente de importación, este tipo de registro se muestra como Solicitud de SP.	■ Nombre de solicitud O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Tarea	■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contacto de tarea	■ ID externo de tarea, Contacto (ID externo de contacto o Nombre completo del contacto)
Usuario de tareas	■ ID externo de tarea, Usuario (ID de inicio de sesión de usuario o ID externo de usuario)
Ítem de transacción	■ Muestra O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Usuario	■ ID de usuario O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Vehículo	■ NIV O ■ ID externo (creado por otro sistema de software) O ■ ID de fila (ID interno de Oracle CRM On Demand)
Contacto de vehículo	Vehículo y Contacto

PRECAUCIÓN: al actualizar los archivos, es recomendable asignar el ID externo o los demás conjuntos de campos para determinar los duplicados; si se asignan ambas cosas, se corre el riesgo de sobrescribir los campos utilizados para la comprobación de duplicados, que probablemente no desee sobrescribir. Por ejemplo, si asigna ID externo, Nombre de la cuenta y Ubicación al actualizar los registros de cuentas y se encuentra un duplicado basado en el ID externo, Nombre de cuenta y Ubicación sobrescriben los valores existentes en la base de datos. Si no se encuentran duplicados basados en ID externo, el sistema busca duplicados basados en Nombre de la cuenta y Ubicación, y si los encuentra, sobrescribe el ID externo de la base de datos.

Resumen de importación de cuenta e ID externo

Al importar cuentas, especifique cómo desea que la aplicación manipule los registros duplicados:

- No importar duplicados
  Si se encuentran duplicados, el registro duplicado no se importa.

- Sobrescribir registros existentes

  Si se encuentran duplicados, el registro existente se actualiza. Si se encuentra más de un duplicado, no se actualiza ni se inserta ningún registro.

Después de seleccionar el comportamiento, tiene la opción de asignar campos, incluidos los dos ID externos disponibles con las importaciones de cuentas:

- **ID exclusivo externo.** Hace referencia al ID externo del registro actual que se va a importar. El ID exclusivo único afecta directamente a la comprobación de duplicados, tal como se describe en esta sección.
- **ID externo de cuenta principal.** Hace referencia al ID externo del registro principal del registro actual.

El comportamiento que rodea a cada ID externo es independiente de los demás.

Situaciones de ID exclusivo externo

Situación A: no se ha asignado el ID exclusivo externo

La comprobación de duplicados se basa en Nombre de la cuenta y Ubicación. Si se encuentra un duplicado, el comportamiento se determina conforme a la opción de comprobación de duplicados seleccionada.

Situación B: no se ha asignado el ID exclusivo externo

La función de importación primero intenta encontrar un registro duplicado utilizando el ID exclusivo externo.

- Situación B1: se ha encontrado un único ID externo duplicado

  Se han buscado duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación fuera del registro coincidente y, si se ha encontrado un duplicado, no se ha actualizado ni insertado ningún registro.

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, el registro se actualiza (incluidos Nombre de la cuenta y Ubicación).

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.
- Situación B2: se han encontrado varios ID externos duplicados

  No se ha actualizado ni insertado ningún registro.
- Situación B3: no se ha encontrado ningún ID externo duplicado

  La función Importar busca ahora duplicados en función de Nombre de la cuenta y Ubicación.
  - Situación B3a: no se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación.
    Se ha insertado un registro.
  - Situación B3b: se ha encontrado un único duplicado para Nombre de la cuenta y Ubicación
    Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, el registro se actualiza *incluido el ID exclusivo externo*. Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualizan los registros.
  - Situación B3c: se han encontrado varios duplicados de Nombre de la cuenta y Ubicación
    No se ha insertado ni actualizado ningún registro.

Situación C: no se ha asignado el ID exclusivo externo

Nombre de la cuenta y la Ubicación se utilizan para realizar una comprobación de duplicados.

- Situación C1: se ha encontrado un único de Nombre de la cuenta y Ubicación

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en Sobrescribir registros existentes, se actualiza el registro.

  Si la opción de comprobación de duplicados se define en No importar duplicados, no se actualiza ni se inserta ningún registro.
- Situación C2: se han encontrado varios Nombre de la cuenta y Ubicación

  No se ha actualizado ni insertado ningún registro.
- Situación C3: no se ha encontrado duplicado de Nombre de la cuenta ni Ubicación

Se ha insertado un registro.

Situaciones de ID externo de cuenta principal

El ID externo de cuenta principal solo se utiliza para definir el registro de la cuenta principal asociada. No afecta a la comprobación de duplicados ni a las actualizaciones.

Situación A: no se ha asignado el ID externo de cuenta principal

La función Importar utiliza el ID externo de cuenta principal *solo* para determinar la Cuenta principal.

- Situación A1: varios registros coinciden con el ID externo de cuenta principal

  La cuenta principal no está definida.
- Situación A2: un único registro coincide con el ID externo de cuenta principal

  La cuenta principal está definida.
- Situación A3: ningún registro coincide con el ID externo de cuenta principal

  La cuenta principal no está definida.

Situación B: no se ha asignado el ID externo de cuenta principal

La función Importar utiliza el Nombre principal de cuenta y la Ubicación de cuenta principal para determinar la Cuenta principal.

- Situación B1: varios registros coinciden con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal

  La cuenta principal no está definida.
- Situación B2: un único registro coincide con el Nombre principal de cuenta y la Ubicación principal

  La cuenta principal está definida.
- Situación B3: ningún registro coincide con el Nombre de cuenta principal y la Ubicación principal

  La cuenta principal no está definida.

Vincular registros durante la importación

Cuando importe registros, puede que desee vincularlos a registros existentes en la base de datos. Por ejemplo, vincular un registro de contacto (Juan Sánchez) a un registro de cuenta (Reparaciones Sánchez).

Ya debe existir un registro en la base de datos para poder vincularlo a otro registro durante la importación. Por lo tanto, si tiene que importar varios tipos de registro, lo mejor es importarlos en el orden en que aparecen en la página Herramientas de importación y exportación. Por ejemplo, importe los registros de cuenta antes de importar los de contactos.

Es posible vincular registros durante la importación de dos maneras:

- Se indica el nombre del registro vinculado, o
- Se indica su código de ID externo.

En cualquiera de los casos, debe asegurarse de que el archivo CSV de importación incluye una columna que contiene datos.

Usar el nombre para vincular registros

Para vincular registros indicando el nombre, incluya una columna en el archivo de importación para el nombre del archivo vinculado. Por ejemplo, para importar registros de contacto que están vinculados a cuentas:

- Añada una columna Nombre de cuenta al archivo de importación
- Rellene el nombre de la cuenta adecuada en cada registro de contacto
- Utilice el Asistente de importación para asignar la columna Nombre de cuenta al campo Cuenta del registro de contacto.

NOTA: si un registro de contacto se importa con una cuenta asociada que aún no existe en la base de datos, se puede crear una durante la importación. El registro de cuenta creado por el sistema utilizará la dirección del contacto en las direcciones de facturación y envío de la cuenta. Para activar esta función, seleccione la opción Crear registro asociado en el paso 1 del Asistente de importación.

Usar el ID externo para vincular registros

Puede importar un código de identificación único al campo ID externo de cada registro de la aplicación. Luego, puede utilizar el campo ID externo para crear enlaces entre los registros de las sucesivas importaciones.

Por ejemplo, un archivo CSV exportado de registros de contacto identifica una cuenta asociada para cada contacto. Cada cuenta se representa con un código numérico, no con un nombre, en una columna llamada Código de cuenta. Al importar estos registros, importe primero los registros de cuenta y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de la aplicación. A continuación, importe los registros de contacto y asigne la columna Código de cuenta del archivo CSV al campo ID externo de cuenta del registro de contacto de Oracle CRM On Demand para crear un vínculo entre los registros de cuenta y de contacto.

Directrices de comprobación de datos

Compruebe los datos del archivo CSV antes de importarlo a Oracle CRM On Demand:

1. Compruebe las directrices correspondientes al tipo de campo de los datos. Consulte Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804).
2. Compruebe la información específica relacionada con cada tipo de registro que desee importar.

   La lista desplegable de la página Herramientas de importación y exportación muestra la secuencia recomendada para la importación de registros. Los tipos de registro de la lista dependen de las soluciones específicas del sector que haya implementado; sin embargo, debe importar los tipos de registro en la secuencia mostrada en la lista.

NOTA: Las directrices de comprobación de datos utilizan ejemplos relevantes para las instalaciones de Oracle CRM On Demand en EE. UU. y Canadá. Otras instalaciones específicas del sector pueden cambiar las listas predeterminadas de valores válidos, de modo que se diferencia de la información que se muestra en este tema. Por ejemplo, la lista de valores de estado o provincia válidos probablemente será diferente para instalaciones fuera de EE.UU. y Canadá. Además, los valores válidos pueden ser diferentes, en función de los idiomas admitidos.

Oracle CRM On Demand determina el orden de los campos en el archivo CSV de exportación y puede cambiarlo en cualquier momento. Por lo tanto, no confíe en que los campos del archivo CSV de exportación estén en un orden concreto. El cambio de nombre de iTAG o de los valores de nombre de campo no afecta al orden de los campos en el archivo de exportación. Si desea más control del orden de los campos, considere el uso de los servicios web de Oracle.

Directrices de tipo de campo para importar datos

Asegúrese de que los datos que desea importar cumplen las especificaciones del tipo de campo. Los tipos de campo descritos en este tema son:

- Texto
- Lista de opciones
- Número
- Entero
- Moneda
- Porcentaje
- Casilla de verificación
- Correo electrónico

- Teléfono
- Fecha/Hora
- Fecha

Texto

Cada campo de texto de Oracle CRM On Demand tiene una longitud máxima. Los caracteres que superen el límite no se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

CONSEJO: compare la longitud de los datos que desee importar con la longitud permitida. (Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo y utilice la función adecuada para determinar el valor más largo de una columna). Cuando los datos superan el límite, se pueden importar a un campo personalizado, dividirlos en dos campos diferentes o abreviar algunos datos para que no superen la longitud máxima admitida por el destino.

Lista de opciones

Los campos de lista de selección de un solo valor permiten al usuario seleccionar un solo valor de una lista de valores para el campo. Los campos de lista de valores de selección múltiple permiten al usuario seleccionar uno o más valores de una lista de valores para el campo. Al importar varios valores a un campo de lista de valores de selección múltiple, debe separar los valores con puntos y comas.

Si el idioma de usuario es el mismo que el de la compañía, durante el proceso de importación, puede especificar si desea o no agregar nuevos valores de lista de selección desde el archivo CSV a la aplicación. La opción que seleccione se aplica tanto a los campos de lista de selección de un solo valor como a los de selección múltiple.

NOTA: La opción que le permite importar nuevos valores de lista de selección no está disponible al importar notas, tampoco lo estará si su idioma de usuario es diferente al idioma predeterminado de la compañía.

Si decide no agregarlos, solo se importarán los valores de lista de opciones que coincidan exactamente con los existentes en la aplicación. (Los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas). Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

El administrador de la compañía puede cambiar los valores de lista de opciones de los campos, salvo contadas excepciones. Para conocer dichas excepciones, consulte las directrices del tipo de registro que desea importar.

NOTA: si selecciona la opción para agregar nuevos valores de lista de selección al importar los datos, puede que los nuevos valores no se muestren en los informes hasta 24 horas después. Por lo tanto, los nuevos valores de lista de selección no se podrán utilizar como filtros durante ese período.

Si un campo de lista de selección de valor único en un registro contiene un valor que se ha desactivado, el valor no se borrará del campo mediante el Asistente de importación, a menos que se especifique un valor activo nuevo o un valor nulo para el campo de los datos de importación. Si un campo de lista de selección de valor múltiple en un registro contiene uno o varios valores que se han desactivado, la configuración de la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar del perfil de la compañía determina si el Asistente de importación puede actualizar el campo con una lista de valores que incluye los valores desactivados que ya están seleccionados en el campo. Para obtener más información sobre la casilla de verificación Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar, consulte Acerca de la configuración Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar (en la página 1368).

Para comparar los datos de del archivo con los valores válidos de la aplicación

1. Abra el archivo en una aplicación de hoja de cálculo.

   CONSEJO: si abre el archivo en Microsoft® Excel, puede utilizar la función AutoFiltro para ver los valores que aparecen en determinadas columnas del archivo.

2. Compare los valores del archivo con los valores válidos de Oracle CRM On Demand mediante una de las siguientes acciones:

- Si es usted un administrador, haga clic en el vínculo global Administrador de la aplicación y diríjase a la página Configuración de campos que contiene el campo cuyos valores desea comparar.
- En Oracle CRM On Demand, haga clic en la ficha adecuada y seleccione un registro. En la página Editar, haga clic en la lista desplegable correspondiente al campo que desea comprobar y compare estos valores con los datos.

CONSEJO: si decide limitar la importación de datos *solo* a aquellos valores que coincidan con los existentes, asegúrese de que todos los valores importados coinciden con un valor existente. Para que los valores sean coincidentes, el uso de mayúsculas y minúsculas debe ser idéntico. Puede cambiar los datos en el archivo de importación para que coincidan con los valores válidos, o bien, puede agregar valores de lista de opciones a la aplicación (consulte Modificación de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365)).

Número

Los datos que se importen pueden ser cualquier número entre -2.147.483.648 y 2.147.483.647. Las comas de la importación se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo.

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importará al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos numéricos se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1,234).

Entero

Los enteros pueden ser cualquier número comprendido entre - 2147483648 y 2147483647.

Moneda

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Los datos para importar pueden ir precedidos de $ o de otro carácter de moneda. Se aceptan los números negativos.

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor es demasiado largo, el dato *no* se importa al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de moneda se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: $1,000,000.00).

Porcentaje

Los datos para importar pueden ser cualquier número válido con una longitud máxima de 15 dígitos. Las comas se ignoran. Los dígitos después del separador decimal se redondean al céntimo. Se aceptan los números negativos. Los datos para importar pueden ir precedidos o seguidos del carácter %; el número de espacios entre el número y dicho carácter es indiferente. Por ejemplo, todos estos valores aparecerán como 1.234,36% en la aplicación:

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Durante la importación, si se encuentra un valor con caracteres inesperados o el valor no se encuentra dentro del intervalo aceptado, el dato *no* se importará al campo. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Independientemente del formato importado, los campos de porcentaje se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo: 1.234,36% (con puntos y seguido por el carácter %).

Casilla de verificación

Una casilla de verificación sólo tiene dos valores: activada o desactivada. En la siguiente tabla se muestran los valores que se pueden utilizar en la importación de datos. Esos valores no distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que la aplicación reconoce "verdadero", "v", etc.

La casilla de verificación está activada	La casilla de verificación está vacía (desactivada)
1	0
S	N
Sí	No
V	F
Verdadero	Falso
Activada	Desactivada

Todos los demás valores de los datos importados establecerán el campo como desactivado en la aplicación. El mensaje de correo electrónico de resultado de la importación *no* advierte sobre ello.

Cuando realice la importación en un idioma distinto, debe utilizar los equivalentes traducidos de los valores en las tablas. Sin embargo, la aplicación aceptará los valores en las dos primeras filas de la tabla, independientemente del valor del idioma: S, N, 1, 0.

CONSEJO: compruebe los valores que se espera que activen la casilla de verificación, pero que no se reconocen como tales durante la importación. Conviértalos en V antes de la importación.

Durante el proceso de importación, si un campo de casilla de verificación del tipo de registro que se está importando no está asignado a un campo del archivo de importación, el valor de establecerá como desactivado en todos los registros importados.

Correo electrónico

Si los datos de importación no se ajustan a un formato concreto, los datos del campo no se importarán. Los siguientes criterios se consideran no válidos:

- Los datos de correo electrónico no pueden comenzar ni terminar con una arroba (@) ni con un punto (.). Ambos símbolos deben estar rodeados por caracteres alfanuméricos. Por ejemplo, los siguientes valores no son válidos:
  a@.
  @a.
  @.a
  a@a.
  a@.a
  @a.a
- Cadena vacía
- Cadena demasiado larga
- Sin caracteres delante de la arroba @, por ejemplo: @riqhtequip.com
- Sin arroba @, por ejemplo: isampleriqhtequip.com
- Sin punto (.), por ejemplo: isample@riqhtequipcom

- Sin dominio, por ejemplo: isample@
- Sin sufijo de dominio, como "com", por ejemplo: isample@riqhtequip
- Varias arrobas (@), por ejemplo: isample@@riqhtequip.com
- Varios puntos seguidos (.), por ejemplo: isample@riqhtequip..com
- Espacios en la cadena, por ejemplo: isa mple@riqhtequip
- Otros caracteres distintos a los siguientes en la parte local de la dirección de correo electrónico:
  - Letras en mayúsculas y minúsculas (con distinción entre mayúsculas y minúsculas)
  - Dígitos de 0 a 9
  - Los caracteres ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Cualquier carácter especial en el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico. Entre los caracteres especiales se incluyen: ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Si el administrador activa la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico en el perfil de compañía, puede utilizar la mayoría de caracteres Unicode (UTF-8), incluidas letras acentuadas, en la dirección en el campo Correo electrónico solo en los tipos de registros Contacto y Oportunidad potencial. Puede utilizar los caracteres Unicode (UTF-8) tanto en las partes de dominio y local de estas direcciones de correo electrónico, aunque siguen sin estar permitidos puntos consecutivos. Además, no están permitidos los siguientes caracteres, incluso si la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico está activada en el perfil de compañía:

, ( ) [ ] : ; " < >

El mensaje de correo electrónico acerca de los resultados de la importación le advierte cuando los datos del campo no se han importado debido a un formato incorrecto.

Teléfono

A la hora de importar números de teléfono se aplican las mismas reglas de formato que para introducirlos. Los datos en un formato reconocido de número de teléfono se convierten en un formato coherente en la aplicación.

Las reglas de longitud de campo que se aplican a los campos de texto se aplican también a los campos de número de teléfono. Más concretamente, si la longitud de los datos de importación supera el límite del campo de la aplicación, los caracteres que superan el límite *no* se importan. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

Fecha/Hora

Los datos para importar pueden contener diferentes representaciones de la fecha y hora. Como parte del proceso de importación, seleccione el formato utilizado en el archivo CSV.

Independientemente del formato importado, los campos de Fecha/hora se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo 01/19/1964 12:15 PM). El formato utilizado para mostrar los datos está determinado por la configuración regional del usuario, que se muestra en la página Detalles personales.

Se supone que los valores de fecha y hora son correctos para la zona horaria de la persona que realiza la importación, tal como se especifica en la página Detalles personales de la aplicación. Sin embargo, una vez importadas las fechas y horas, los usuarios que visualicen los datos en una zona horaria diferente los verán ajustados a su zona horaria.

CONSEJO: asegúrese de que la zona horaria de la persona que realiza la importación coincide con la zona horaria de las fechas y horas del archivo de datos para importar. Por ejemplo, si las fechas y horas especificadas en el archivo son relativas a la hora del Pacífico de EE. UU. y los datos son importados por un usuario con la hora de la costa este de EE. UU., todos los valores de tiempo serán incorrectos en tres horas. La solución consiste en que el usuario establezca temporalmente la zona horaria como la hora del Pacífico para realizar la importación, para que las horas sean correctas. Asegúrese de conocer la zona horaria de las fechas y horas del archivo para importar antes de comenzar el proceso. Tenga en cuenta que es muy frecuente que las fechas y horas de los archivos de datos CSV se indiquen en la hora del meridiano de Greenwich (GMT); compruebe este punto antes de comenzar la importación.

- Acerca de las fechas en el tipo de campo Fecha/Hora

  Al ejecutar el Asistente de importación, es necesario que especifique si los datos contienen fechas con el mes (MM) en primer lugar o el día (DD) en primer lugar. Si se especifica primero el mes, se admiten los siguientes formatos:

  MM/DD/AA
  MM/DD/AAAA
  MM/DD (se usa de manera predeterminada el año en curso)

  Si se especifica primero el día, se admiten los siguientes formatos:

  DD/MM/AA
  DD/MM/AAAA
  DD/MM (se usa de manera predeterminada el año en curso)

  También puede especificar el formato de los datos para importar: AAAA-MM-DD

  En todos estos formatos, MM y DD pueden contener un 0 cuando el día o el mes son de una sola cifra, pero no es obligatorio.

  NOTA: actualmente, *no* se admiten las fechas en formato DD-MMM-YY o DD-MMM-YYYY.

- Acerca de las horas en el tipo de campo Fecha/Hora

  También se pueden especificar horas en los datos para importar. Para especificar una hora con la fecha, incluya un espacio después de la fecha y, a continuación, la hora. Si no se especifica ninguna hora con la fecha, la hora se establece como las 00:00:00 (medianoche). Se admiten los siguientes formatos de hora:

  HH24:MI:SS
  HH:MI:SS AM
  (HH24 representa la hora en formato de 24 horas y AM indica a.m. o p.m. si HH está en formato de 12 horas)

  MM y SS se pueden omitir; en ese caso el valor se establece como 00 al importar. HH, MI y SS pueden comenzar con 0 cuando el valor es de una sola cifra, pero no es obligatorio.

  NOTA: independientemente de la opción de formato de fecha/hora seleccionada durante la importación, el proceso de importación admite valores de tiempo en formato de 24 horas. Por ejemplo, si selecciona el formato predeterminado de Canadá (hh:mm:ss AM/PM) y su archivo muestra un valor de 15:00:00, los datos se importan como 3:00:00 PM.

Fecha

Los campos de tipo fecha de la aplicación no permiten especificar horas, solo permiten introducir y mostrar fechas. Al importar a estos campos, los formatos de importación válidos son los mismos que para los campos de Fecha/hora. Sin embargo, *no* se debe especificar la hora en los datos de importación. Las horas especificadas se ignoran al importar.

Independientemente del formato importado, los campos de Fecha/hora se representan con un formato común en la aplicación (por ejemplo 12/18/2003).

Acerca de los campos obligatorios

Si se ha designado un campo como necesario, ya sea de manera predeterminada o por el administrador, el registro entero será rechazado si no se asignan los campos necesarios a columnas del archivo CSV. Cuando esto ocurre, el mensaje de resultado de la importación advierte sobre ello.

CONSEJO: examine los campos del tipo de registro que va a importar para determinar cuáles son necesarios. Asegúrese de que los datos para importar contienen un valor válido para todos estos campos.

Acerca de campos de sólo lectura

Durante una importación, los campos de solo lectura se comportan de la siguiente manera:

- Si un campo de solo lectura tiene una lista de opciones, los valores de la lista de opciones deben coincidir completamente para que se importen.

- Si tiene acceso de solo lectura a un campo, no puede importar datos a ese campo.

Preparar la importación de datos

Antes de empezar a importar datos en Oracle CRM On Demand, debe determinar primero qué método de importación desea utilizar. Para obtener más información sobre la selección del método de importación adecuado, consulte Herramientas de importación y exportación (en la página 1761). Por ejemplo, la utilidad Oracle Data Loader On Demand sólo soporta tipos de registro específicos. Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. También se recomienda leer el siguiente tema antes de realizar una importación: .

Es posible que tenga que editar los datos del archivo CSV o personalizar Oracle CRM On Demand para tener la seguridad de que todos los datos del archivo se importan. Para determinar si eso es necesario, antes de comenzar a importar realice las siguientes acciones:

- Determine los tipos de registro que desea importar.

  Puede que desee importar tipos de registro diferentes, por ejemplo, pistas, cuentas, contactos y notas. Se debe importar un tipo de registro cada vez y seguir la secuencia recomendada para la importación.

  Por ejemplo, si tiene un archivo que contiene una lista de los contactos y otro los contactos, primero deseará importar las cuentas y luego los contactos para mantener las relaciones configuradas entre esos tipos de registro.

  El orden de la secuencia se muestra en la interfaz de usuario en la página Herramientas de importación y exportación.
- Compruebe los datos del archivo para asegurarse de que:
  - El uso de mayúsculas, abreviaturas y la ortografía con coherentes

    Los valores de texto se importan exactamente tal y como aparecen en el archivo CSV. Por lo tanto, las diferencias en el uso de mayúsculas pueden dar lugar a que se creen registros adicionales, cuando eso no es lo que se desea. Por ejemplo, todos estos valores para nombres de cuenta darían lugar a nuevos registros: ABC, abc, A.B.C.

    Además, dado que dos registros de cuenta se reconocen como idénticos si el nombre de la cuenta *y* la ubicación son idénticos, las direcciones se deben escribir correctamente y hacer un uso de mayúsculas y abreviaturas idéntico para impedir que se creen registros adicionales. Por ejemplo, todos estos registros **no** se considerarían idénticos:

    ABC, Avenida de América 111

    ABC, Avda. de América 111

    ABC, Avda de América 111

    ABC, Avenida de América 111
  - No excede la longitud máxima permitida
  - Se ajusta a los requisitos de formato de ese campo

  Para obtener más información, consulte Directrices de comprobación de datos (en la página 1804).
- Compruebe la aplicación para determinar qué campos son obligatorios para el tipo de registro que desea importar.

  Deberá asignar datos del archivo CSV a todos los campos requeridos. De lo contrario, se rechazará el registro. Para determinar los campos obligatorios, consulte la página Editar del tipo de registro que desea importar. Los campos obligatorios se muestran en texto rojo. Además, el administrador puede configurar un campo para que sea obligatorio condicionalmente, es decir, el campo no es obligatorio de forma predeterminada, pero pasa a ser obligatorio si los datos de otros campos en el registro cumplen determinados criterios. Si un campo pasa a ser obligatorio como resultado de que la condición definida para el campo es verdadera y si el archivo de importación no incluye un valor para el campo obligatorio condicionalmente, el registro se rechaza.

- Añada campos a la aplicación si desea importar datos que no se asignen a los campos predeterminados de ésta.

  Durante el proceso de importación, debe hacer coincidir cada campo del archivo con un campo existente de la aplicación para capturar esos datos. Si el rol incluye el privilegio Personalizar la aplicación, puede crear campos nuevos (personalizados) en Oracle CRM On Demand y realizar la asignación a los campos existentes. Para obtener instrucciones, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).
- Si es necesario, configure valores de lista de opciones.

  Durante el proceso de importación, puede especificar cómo desea que la aplicación trate los valores de lista de opciones del archivo CSV que no coinciden con los valores de lista de opciones existentes en la aplicación.
  - Agréguelos a la aplicación como nuevos

    NOTA: Para ver los cambios de los valores de lista de opciones en la aplicación, puede que tenga que cerrar la sesión e iniciarla de nuevo.
  - No los añada (capture sólo los valores que coincidan y deje el resto en blanco)

  Si desea utilizar los valores de lista de opciones que existen en la aplicación e importar únicamente los datos que coincidan con ellos, verifique que los valores de lista de opciones coinciden exactamente, incluida la ortografía y el uso de mayúsculas (los valores distinguen entre mayúsculas y minúsculas).

  Algunos valores de lista de opciones no se pueden cambiar y unos pocos no siguen este comportamiento. Consulte Directrices de comprobación de datos (en la página 1804) y revise las directrices aplicables al tipo de registro que desea importar.
- Seleccione el formato de hora correcto.

  Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo:
  - Si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM.
  - Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Cambio de los valores de las listas de opciones (consulte Changing Picklist Values en la página 1365)
- Herramientas de importación y exportación (en la página 1761)

Para obtener más información sobre la preparación de la importación de datos, consulte 1800338.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Campos de dirección de cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar direcciones de cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Solo se pueden importar campos de direcciones de cuentas en Oracle CRM On Demand si hay configuradas direcciones compartidas para su compañía. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Gestión de direcciones (en la página 381).

Dirección de cuenta predeterminada Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de fila	ID	15	Ninguna.
ID de cuenta	ID	15	Ninguna.
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna.
ID de dirección	ID	15	Ninguna.
ID externo de dirección	Texto	30	Ninguna.
Tipo de dirección	Lista de opciones	30	A continuación se indican los tipos de dirección predeterminados que están disponibles: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.
Facturación	Casilla de verificación	1	Si el campo Facturación tiene el valor S, la dirección es de facturación. Los valores para este campo son S y N.
Envío	Casilla de verificación	1	Si el campo Envío tiene el valor S, la dirección es de envío. Los valores para este campo son S y N.

Campos de libro de cuentas: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar libros de cuentas a Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

La información de este tema complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en tiempo, consulte Acerca de asignaciones de libros basadas en tiempo (consulte Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo en la página 1570).

Nombre de campo de cuentas de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Libro	Cadena	150	Ninguna

Nombre de campo de cuentas de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de libro	Cadena	15	Ninguna
ID externo de libro	Cadena	30	Ninguna
Cuenta: ID	Cadena	15	Identificador de cuenta.
Cuenta	Cadena	100	Ninguna
Ubicación de la cuenta	Cadena	50	Ninguna
ID externo de cuenta	Cadena	30	Ninguna
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe tener lugar la activación del registro.
Fecha final	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe finalizar la activación del registro.
Indicador principal futuro	Cadena	1	Si el indicador principal futuro tiene el valor S, el libro del registro actual se definirá como principal para el objeto de datos cuando se active el libro. Esto se basa en el campo Fecha de inicio. Los valores para este campo son: S y N.

Campos de contactos de cuentas: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar contactos de cuentas a Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de contactos de cuenta predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de cuenta	ID	15	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Nombre de la cuenta	Varchar	100	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Nombre del contacto	Texto	255	Nombre completo del contacto
ID de contacto	ID	15	Ninguna
Moneda	Varchar	20	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna

Campos de competidor de cuenta: Preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar competidores de cuenta a Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de competidor de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de cuenta	ID	15	Ninguna
ID de competidor	ID	15	Ninguna
Esta cuenta	Texto	100	Indica el nombre de la cuenta principal.
Competidor de cuenta	Texto	100	Indica el nombre del competidor.
ID exclusivo externo de cuenta	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de competidor de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de competidor	Texto	30	Ninguna
ID	ID	15	Indica el ID de fila del competidor de la cuenta.
Rol	Lista de opciones	30	Ninguna
Invertir rol	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Ninguna
Fecha final	Fecha	Ninguna	Ninguna
Estado	Texto	30	Ninguna
Fortalezas	Nota	1999	Ninguna
Debilidades	Nota	1999	Ninguna
ID de contacto	ID	15	Ninguna
Contacto principal	Texto	100	Ninguna
Comentarios	Nota	1999	Ninguna

Campos de eventos de cuentas: Preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración de registros antes de importar eventos de cuentas en Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de evento de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	50	Ninguna
ID de cuenta	ID	15	Ninguna

Nombre de campo de evento de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID exclusivo externo de cuenta	ID	15	ID exclusivo externo de la cuenta.
Evento	Texto	50	Nombre del evento.
ID de evento	ID	15	Ninguna
ID de sistema externo de evento	ID	15	ID del sistema externo del evento.
ID de fila	ID	15	Ninguna

Campos de cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda de la cuenta	Lista de opciones	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Nombre de la cuenta	Texto	100	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Por lo tanto, antes de realizar la importación asegúrese de que todos los registros tienen valores en este campo.
Tipo de cuenta	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Competencia, Cliente, Socio y Cliente potencial
Ingresos anuales	Moneda	15	Ninguna
Dirección de facturación	Lista de opciones	100	El valor de este campo solo estará disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía. Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de facturación 2, 3	Texto	100 cada uno	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de facturación 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de facturación	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de facturación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/ Código de clasificación de facturación	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/ sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Provincia de facturación	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX,

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Estado de EE. UU. de facturación	Lista de opciones	2	Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de facturación	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de facturación	Texto	30	Si está habilitado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Frecuencia de visita	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Descripción	Texto	16.350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a los 16.252 caracteres y el resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre Furigana	Texto	100	El equivalente Furigana del Kanji (sólo para japonés).
Nº de identificación hospitalaria	Texto		Número de identificación hospitalaria. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sector	Lista de opciones	50	La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Como alternativa, el administrador de Oracle CRM On Demand de su compañía puede crear un campo de cuenta personalizado que contenga los valores válidos esperados en los datos de importación. De esta manera, podría importar los datos en ese campo personalizado en lugar de hacerlo en este campo. Valores válidos predeterminados: Automotriz, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otros, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.
Tipo de influencia	Texto	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Fecha de la última visita	Fecha/Hora UTC	7	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ubicación	Texto	50	En la mayoría de los casos, este campo no se utiliza para determinar la duplicación de registros. Para obtener más información, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 1788). Por ejemplo, para distinguir entre oficinas centrales y sucursales de la cuenta XYZ, la aplicación comprueba el nombre de la cuenta y la ubicación para determinar si el registro es un duplicado.
Nº de fax principal	Teléfono	40	Ninguna
Nº de teléfono principal	Teléfono	40	Ninguna

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Potencial del mercado	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Segmento de mercado	Texto	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar este texto.
Cuota de mercado	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado por	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.
Número de empleados	Entero	No aplicable	Ninguna
Número de médicos	Número	No aplicable	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Cuenta principal	Texto	100	Debe ser un nombre de cuenta válido.
ID externo de cuenta principal	Texto	30	Ninguna
Ubicación de cuenta principal	Texto	50	Ninguna
Socio	Casilla de verificación	No aplicable	Indicación de que la cuenta es un socio.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto
Compañía que cotiza en bolsa	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo se debe definir con la región activada si se trata de una compañía pública (por contraposición a privada).
Puntuación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes (en la página 61).
Puntuación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Puntuación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Reasignar cuenta	Casilla de verificación	No aplicable	Indicación de que la cuenta se debe asignar de nuevo. Al importarlo, desencadena automáticamente reglas de asignación para este registro de cuenta, siempre que el administrador o gestor de su compañía haya configurado esta función.
Referencia	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales.
Referencia desde	Fecha	No aplicable	Ninguna
Región	Lista de opciones	25	Valores válidos predeterminados: Este, Oeste y Central
Ruta	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de opciones.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de envío	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de envío 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de envío 2, 3	Texto	100 cada uno	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de envío	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El nombre válido de EE.UU. es USA. La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Apartado de correos/ Código de clasificación de envío	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/ sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Provincia de envío	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (u otros equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Estado de EE. UU. de envío	Lista de opciones	2	Valores válidos predeterminados: Abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (todas las letras en mayúscula). La aplicación no permite modificar los valores válidos de este campo. Antes de importar, asegúrese de que los datos para importar coinciden con los valores válidos para este campo. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de envío	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de envío	Texto	30	Si está habilitado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones

Nombre de campo de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Campaña fuente	Lista de opciones	30	La campaña que generó la cuenta.
Estado	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar la lista de opciones.
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes (en la página 61).
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: nulo, 0, 1, 2.
Territorio	Texto	255	Ninguna
Sitio web	Texto	100	No se realiza comprobación de formato (excepto en lo referente a la longitud) en los datos importados de este campo.
Ventas año corriente	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campos de socios de cuenta: Preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar socios de cuenta a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de socio de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de cuenta	ID	15	Ninguna.

Nombre del campo de socio de cuenta predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de socio	ID	15	Ninguna.
Nombre de la cuenta principal	Texto	100	Ninguna.
ID exclusivo externo de cuenta	Texto	30	Ninguna.
ID externo de socio	Texto	30	Ninguna.
ID	ID	15	Ninguna.
Rol	Lista de opciones	30	Ninguna.
Invertir rol	Lista de opciones	30	Ninguna.
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Ninguna.
Fecha final	Fecha	Ninguna	Ninguna.
Estado	Texto	30	Ninguna.
Fortalezas	Nota	1999	Ninguna.
Debilidades	Nota	1999	Ninguna.
ID de contacto	ID	15	Ninguna.
Contacto principal	Texto	100	Ninguna.
Comentarios	Nota	1999	Ninguna.

Campos de equipo de la cuenta: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de cuentas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de equipo de cuenta predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Acceso a la cuenta	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Completo, Sólo lectura, Editar, Propietario. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Ubicación de la cuenta	Texto	50	Ninguna
Nombre de la cuenta	Texto	100	Ninguna
Acceso del contacto	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Acceso a las oportunidades	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Rol de equipo	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro
ID de usuario	Texto	50	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguna

Campos de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de acreditación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de acreditación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Tarifa de acreditación	Moneda	22	Ninguna.
ID de acreditación	Texto	50	Se recomienda que el identificador interno para la acreditación sea único.
Disponible desde	Fecha	7	Ninguna.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguna.
Compañía	Texto	50	Ninguna.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto de la acreditación ya está en Oracle CRM On Demand.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
Descripción	Texto	250	Ninguna.
Correo electrónico	Texto	40	Dirección de correo electrónico para el contacto de la acreditación.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la acreditación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Nombre	Texto	50	Se recomienda que el nombre de la acreditación sea único.
Objetivo	Lista de opciones	50	Ninguna.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguna.

Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	50	Número de teléfono del contacto de la acreditación.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguna.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Ventas, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad.
Validez (en meses)	Número	22	Ninguna.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional de la acreditación.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de acreditación (consulte Accreditation Fields en la página 569)

Campos de solicitud de acreditación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de solicitud para la acreditación del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de solicitud de acreditación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de acreditación	Fecha	7	Ninguna.

Nombre de acreditación	Lista de opciones	15	Ninguna.
Número de acreditación	Texto	50	Normalmente, los números de acreditación son únicos.
Estado de acreditación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado.
Descripción	Texto	250	Ninguna.
Fecha de vencimiento	Fecha	7	Ninguna.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguna.
Nombre del socio	Lista de opciones	15	Ninguna.
Plan	Lista de opciones	15	Ninguna.
Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguna.
Fecha de solicitud	Fecha	7	Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de dirección: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información sobre la configuración de los registros antes de importar direcciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de dirección predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de la dirección	Texto	100	Este campo es necesario y debe ser único.
País	Texto	30	Ninguna
Dirección 1	Texto	200	Ninguna
Dirección 2	Texto	100	Ninguna
Dirección 3	Texto	100	Ninguna
Región	Texto	30	Ninguna
Ciudad	Texto	50	Ninguna
Provincia	Texto	50	Ninguna
Código postal	Texto	30	Ninguna
Descripción	Texto	100	Ninguna
Comentarios	Texto	1999	Ninguna
Latitud	Número	22	Puede utilizar este valor de campo para aplicaciones móviles, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales y Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que soportan funciones de geocodificación.
Longitud	Número	22	Puede utilizar este valor de campo para aplicaciones móviles, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales y Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que soportan funciones de geocodificación.

Campos de asignaciones: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar asignaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Asignación predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tipo de asignación	Texto	30	Ninguno
Cantidad de asignación	Número	22	La cantidad de producto que el administrador asigna al representante de ventas.
Cantidad distribuida	Número	22	La cantidad del producto que ha distribuido el representante de ventas en el periodo de asignación.
Fecha final	Fecha/Hora	7	La última fecha en que se puede desembolsar el producto.
Cantidad máxima	Número	22	La cantidad de producto que el representante de ventas puede distribuir en un momento dado a un cliente.
Ordenar por	Número	22	El orden en que el usuario puede ver los productos en la lista.
Cantidad restante	Número	22	La cantidad del producto que permanece disponible para que el representante de ventas la distribuya en el periodo de asignación.
Muestra	Texto	15	El nombre de producto asociado con la asignación.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	La fecha en que comienza la distribución.
Indicador de detención de muestras	Booleano	1	Cuando este campo está seleccionado, indica que el producto no se puede desembolsar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de solicitudes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de solicitudes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección 1	Varchar	200	La calle y número de la dirección de la empresa desde la que se realiza la solicitud.
Dirección 2	Varchar	100	Ninguno
Dirección 3	Varchar	100	Ninguno
Ciudad	Varchar	50	Ninguno
País	Varchar	30	Ninguno
Apdo. de correos/nº de sucursal	Varchar	200	Ninguno
Provincia	Varchar	50	Ninguno
Estado de EE. UU.	Varchar	10	Ninguno
Código postal	Varchar	30	Ninguno
Ingresos anuales	Número	22	Ingresos anuales totales de la compañía.
Estado de aprobación	Varchar	30	Estado de aprobación actual de la solicitud.
Fecha de aprobación	Fecha	7	Fecha y hora en que se aprobó la solicitud.
Campaña	Varchar	15	Nombre de la campaña que incitó al socio a realizar la solicitud de socio.
Nº de teléfono celular	Varchar	40	Número de teléfono celular del remitente.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
Aprobador actual	Varchar	15	El nombre del aprobador actual.
Dirección de correo electrónico	Varchar	100	La dirección de correo electrónico del remitente.

Solicitud predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Relaciones con el socio existentes	Varchar		La lista de relaciones con el socio existentes
Beneficios de relación con el socio esperados	Varchar	500	La lista de beneficios esperados de esta relación con el socio
Nombre	Varchar	50	El nombre del remitente.
Sector	Varchar	50	La industria en que compite la compañía.
Cargo	Varchar	75	El cargo del remitente.
Apellidos	Varchar	50	Los apellidos del remitente.
Ubicación	Varchar	50	La ubicación de la compañía.
Nº de fax principal	Varchar	40	El número de fax principal de la compañía.
Nº de teléfono principal	Varchar	40	El número de teléfono principal utilizado para contactar con la compañía.
Nombre	Varchar	50	El nombre de la compañía.
Número de empleados	Número	22	Número total de empleados de la compañía.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Socio	Varchar	15	El socio asociado con esta solicitud.
Programa de socios	Varchar	15	El nombre del programa de socios asociado con la solicitud.
Tipo de socio	Varchar	30	El tipo de socio para el que se está enviando la solicitud.
Nivel del programa	Varchar	30	El nivel del programa de socios asociado con la solicitud.
Motivo de rechazo	Varchar	30	Motivo por el que se ha rechazado la solicitud.

Solicitud predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fuente	Varchar	30	La fuente de la que viene la solicitud, por ejemplo, sitio web, correo directo, correo electrónico, etc.
Estado de envío	Varchar	30	Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.
Fecha del envío	Fecha	7	La fecha y hora de envío de envío de la solicitud.
Sitio web	Varchar	100	La dirección URL de la compañía.
Nº de fax del trabajo	Varchar	40	El número de fax del trabajo del remitente.
Tel. trabajo	Varchar	40	El número de teléfono del trabajo del remitente.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de contacto de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el enlace entre un contacto y una cita a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de contacto de la cita predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre completo del contacto	Texto	255	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
ID externo de cita	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de usuario de la cita: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el enlace entre un usuario y una cita a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de usuario de la cita predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de usuario	Texto	30	Ninguna
ID externo de cita	Texto	30	Ninguna
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de cita, tarea y llamada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar citas y tareas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Seleccione el formato de hora correcto. Si selecciona el formato de hora HH:MM:SS AM, para obtener mejores resultados, indique si los datos son AM o PM en el archivo CSV. Si selecciona los formatos de hora AM/PM, pero los datos no incluyen AM o PM, entonces los campos se procesarán del siguiente modo: si el campo HH es mayor o igual que 8 y menor o igual que 12, estos campos se considerarán como AM. Si el campo HH es menor que 8 y mayor que 12, estos campos se considerarán como PM. Por ejemplo, 7:00:00 se procesa como 7:00 PM, mientras que 9:00:00 se procesa como 9:00 AM.

Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Ninguna

Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Ubicación de la cuenta	Texto	50	Ninguna
Actividad	Texto	100	Ninguna
Moneda de la actividad	Lista de opciones	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Recordatorio de cita	Lista de opciones	30	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Campaña	Texto	50	Ninguna
ID externo de campaña	Texto	30	Ninguna
Comentarios	Nota	250	Ninguna
Contacto	Texto	255	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Descripción	Texto	16.350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Vencimiento	Fecha	32	Ninguna. Este campo está disponible para las tareas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
Hora final	Fecha/Hora	32	Ninguna. Este campo está disponible para las citas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Evento	Lista de opciones	50	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Solicitud de fondo	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition y Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Sólo lectura.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Oportunidad potencial	Texto	255	Ninguna
ID externo de oportunidad potencial	Texto	30	Ninguna
Ubicación	Texto	100	Sólo para citas.
Oportunidad	Texto	100	Ninguna
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Valores válidos predeterminados: 1-Alto, 2-Medio, 3-Bajo
Privada	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Solicitud de servicio	Texto	64	Ninguna

Nombre de campo de cita, tarea y llamada predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de solicitud de servicio	Texto	30	Ninguna
Hora de inicio	Fecha/Hora	32	Ninguna. Este campo está disponible para las citas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son: Completado, Diferido, En progreso, Esperando a otros o No iniciada.
Asunto	Texto	150	Disponible para las tareas y las citas. Es un campo obligatorio de forma predeterminada.
Moneda de la tarea	Texto	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Recordatorio de tarea	Fecha/Hora	32	Ninguna.
Tipo	Lista de opciones	30	Este campo está disponible para las tareas y las citas. Los valores válidos predeterminados son: Visita, Correspondencia, Demostración, Correo electrónico, Evento, Fax, Reunión, Otros, Personal, Presentación, Pendientes

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de actividad (en la página 252)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de activo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar activos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand.

Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de activo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Moneda del activo	Lista de opciones	20	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Contrato	Texto	30	Ninguna
Contacto del cliente	Texto	255	Ninguna
Descripción	Texto	250	Ninguna
Fecha de vencimiento	Fecha	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Fecha de instalación	Fecha	7	Este campo se rellena automáticamente con la fecha actual cuando importa activos a Oracle CRM On Demand.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Fecha de notificación	Fecha	7	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Estado operativo	Texto	30	Ninguna
ID externo de producto	Texto	30	Ninguna
Nombre del producto	Texto	100	Campo necesario predeterminado.
Fecha de compra	Fecha	7	Ninguna

Nombre de campo de activo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Precio de compra	Moneda	15	Ninguna
Cantidad	Número	15	Ninguna
Nº de serie	Texto	100	Ninguna
Fecha de envío	Fecha	7	Ninguna
Garantía	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Seguimiento de activos (en la página 308)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de producto bloqueados: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración de los registros antes de importar registros de productos bloqueados a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Producto bloqueado predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto	Texto	15	Ninguna
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
Descripción	Texto	250	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
ID	Texto	15	Ninguna
Casilla de verificación indexada	Booleano	1	Ninguna

Producto bloqueado predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda indexada	Moneda	22	Ninguna
Fecha indexada	Fecha/Hora	32	Ninguna
Número indexado	Número	22	Ninguna
Lista de opciones indexada 1	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 2	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 3	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 4	Lista de opciones	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 5	Lista de opciones	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Producto	Texto	100	Ninguna
Contacto: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Producto: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna

Campos de usuario de libros: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar usuarios de libros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre el uso de libros en Oracle CRM On Demand, consulte Gestión de libro (consulte Book Management en la página 1551).

Nombre de campo de usuarios de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Perfil de acceso	Cadena	100	Ninguna
Rol de usuario de libro	Cadena	30	Ninguna
Usuarios	Cadena	50	Este campo es el valor del alias de usuario.
Nombre del libro	Cadena	150	Si realiza una nueva importación, se recomienda que sólo especifique un valor para el campo Nombre de libro o ID de libro, pero no ambos.
ID de libro	Cadena	15	Si realiza una nueva importación, se recomienda que sólo especifique un valor para el campo Nombre de libro o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo ID de libro es obligatorio.
Identificador de usuario	Cadena	15	Si actualiza un registro existente, el campo Identificador de usuario es obligatorio. Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario o Identificador de usuario o ID externo de usuario.
ID externo de usuario	Cadena	30	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de

Nombre de campo de usuarios de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario, Identificador de usuario o ID externo de usuario.
ID de inicio de sesión de usuario	Cadena	50	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique valores para al menos uno de los siguientes campos: ID de inicio de sesión de usuario, Identificador de usuario o ID externo de usuario.

Campos del libro: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar libros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre el uso de libros en Oracle CRM On Demand, consulte Gestión de libro (consulte Book Management en la página 1551).

Nombre de campo de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de libro	Cadena	15	Ninguna
Libro principal	Cadena	150	Ninguna
Tipo de libro	Cadena	30	Ninguna
Puede contener datos	Cadena	1	Ninguna
Nombre del libro	Cadena	150	Ninguna
Descripción	Cadena	255	Ninguna

Nombre de campo de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Socio	Cadena	100	Si desea importar el campo Socio, se recomienda que también importe el campo Ubicación.
ID exclusivo externo	Cadena	30	Ninguna
Ubicación	Cadena	50	Este campo es la ubicación del socio.

Campos de perfil de intermediario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del perfil del intermediario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de perfil del intermediario predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de perfil de intermediario	Texto	40	Nombre del perfil de intermediario.
Año de perfil de intermediario	Lista de opciones	30	Año durante el que el perfil del intermediario es válido.
Historial de la compañía y crecimiento futuro	Texto	250	Descripción del historial de la compañía y crecimiento futuro para el intermediario.
Información general de la compañía	Texto	250	Proporciona información adicional sobre el intermediario.
Creado	Texto	30	Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que creó el perfil del intermediario seguido de la fecha.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna

Número de fax	Teléfono	35	Número de fax del intermediario.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Modificado	Texto	30	Oracle CRM On Demand genera esta información: nombre de la persona que modificó por última vez el perfil del intermediario seguido de la fecha.
Socio	Lista de opciones	30	Nombre del intermediario.
Número de teléfono	Teléfono	35	Número de teléfono del intermediario.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Dirección principal	Texto	50	Dirección principal del intermediario.
Subcanal	Lista de opciones	30	Cobertura del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Globales, Locales, Nacionales, Regionales y Mayoristas.
Segmentación	Lista de opciones	30	Segmentación del intermediario. Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Sector privado, Crecimiento y Minorista
Estructura territorial/ regional	Texto	250	Estructura regional o territorio del intermediario.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional del perfil del intermediario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de perfiles de intermediarios (en la página 784)

Campos de planes de negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de planes de negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Plan de negocio predeterminado Nombre de campos	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Nota	250	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	7	Ninguna
Notas	Texto	250	Ninguna
Oportunidades	Texto	250	Ninguna
Nombre del plan principal	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.
Período	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Ingresos del plan	Moneda	22	Ninguna
Nombre del producto	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de producto.
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Fortalezas	Texto	250	Ninguna
Riesgos	Texto	250	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Debilidades	Texto	250	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campañas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de campaña predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Coste real	Moneda	15	Ninguna
Destinatarios	Texto	2000	Ninguna
Costo presupuestado	Moneda	15	Ninguna
Moneda de la campaña	Lista de opciones	15	Ninguna
Correo electrónico de campaña	Texto	50	Ninguna
Nombre de la campaña	Texto	50	Campo necesario predeterminado.
Nº de teléfono de campaña	Teléfono	40	Ninguna
Tipo de campaña	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Publicidad, Correo ordinario, Correo electrónico, Evento: seminario, Evento: feria comercial, Evento: otros, Lista - Adquirido, Lista - Alquilado, Referencia: empleado, Referencia: externa, Sitio Web, Otros
Descripción	Texto	16.350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha final	Fecha	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de campaña predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Oportunidades potenciales objetivo (nº)	Entero	No aplicable	Ninguna
Objetivo	Texto	2000	Ninguna
Oferta	Texto	255	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Ingresos objetivo	Moneda	15	Ninguna
Código de origen	Texto	30	Campo necesario predeterminado.
Fecha de inicio	Fecha	7	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Planificado, Activo, Completado

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de campaña: preparación de la importación (en la página 1847)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de destinatario de la campaña: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar destinatarios de campaña a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para importar campos de destinatarios de campaña, la información mínima necesaria es ID externo de contacto y Nombre de la campaña.

Nombre de campo de categoría de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Estado de entrega	Texto	30
Estado de la respuesta	Texto	30
Nombre de la campaña	Texto	100
Nombre completo del contacto	Texto	255
ID externo de campaña	Texto	30
ID externo de contacto	Texto	30
Descripción	Texto	250

Campos de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de certificación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Disponible desde	Fecha	7	Ninguna.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguna.
Tarifa de certificación	Moneda	22	Ninguna.

ID de certificación	Texto	50	Se recomienda que el identificador interno para la certificación sea único.
Compañía	Texto	50	Ninguna.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto de la certificación ya está en Oracle CRM On Demand.
Descripción	Texto	250	Ninguna.
Correo electrónico	Texto	50	Dirección de correo electrónico para el contacto de la certificación.
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto de la certificación sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Nombre	Texto	50	Nombre de la certificación.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Propietario	Lista de opciones	30	Ninguna.
Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	40	Número de teléfono para el contacto de la certificación.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguna.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.

Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad.
Validez (en meses)	Número	22	Ninguna.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional de la certificación.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de certificación (consulte Certification Fields en la página 560)

Campos de solicitud de certificación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de la solicitud de certificación a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de solicitud de certificación predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Nombre del candidato	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha del candidato	Fecha	7	Ninguna.
Nombre de la certificación	Lista de opciones	15	Ninguna.
Número de certificación	Texto	50	Normalmente, los números de certificación son únicos.
Estado de certificación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Solicitado, Concedido y Denegado.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna.
Descripción	Texto	250	Ninguna.

Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
Fecha de vencimiento	Fecha	7	Ninguna.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguna.
Plan	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de solicitud	Fecha	7	Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.
Renovable	Casilla de verificación	1	Ninguna.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de certificación (consulte Certification Fields en la página 560)

Campos de reclamación: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de reclamaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de reclamaciones.

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Capacidad de trabajo	Lista de opciones	30	Ninguna
Dirección	Texto	200	Ninguna
Dirección (1ª línea)	Texto	100	Ninguna

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección (2ª línea)	Texto	100	Ninguna
Cantidad de pasivo	Moneda	22	Ninguna
Cantidad de pérdidas	Moneda	22	Ninguna
En falta	Lista de opciones	30	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Valor de Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculado a este registro.
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Categoría de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Ciudad	Texto	50	Ninguna
Número de reclamación	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Clase de empleado	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha de cierre	Fecha	No aplicable	Ninguna
Comentarios	Texto	250	Ninguna
Compañía: ID de sistema externo	Texto	30	También denominado ID exclusivo externo
Condiciones	Texto	50	Ninguna
Contacto	Texto	15	Ninguna
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
País	Texto	30	Ninguna
Provincia	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Fecha de conocimiento de la reclamación por parte del contratante	Fecha	No aplicable	Ninguna
Fecha de conocimiento del daño por parte del contratante	Fecha	No aplicable	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Número del empleado lesionado	Número	22	Ninguna
Número de evento	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Nombre del hospital	Texto	50	Ninguna
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
¿Los daños se han producido dentro del horario laboral?	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Fuente de pasivo	Lista de opciones	30	Ninguna
Línea de negocio	Lista de opciones	30	Ninguna
Ubicación de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha y hora de pérdida	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Descripción de pérdida	Texto	16.350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres.
Tipo de pérdida	Lista de opciones	30	Ninguna
Código médico de lesión	Lista de opciones	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Parte del cuerpo lesionada	Lista de opciones	30	Ninguna
Número de personas lesionadas	Número	22	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Lugar de la lesión	Lista de opciones	30	Ninguna
Departamento de policía	Texto	50	Ninguna
Número de informe policial	Texto	50	Ninguna
Póliza	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro
Código postal	Texto	30	Ninguna
Provincia	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de reclamación	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Relación con el asegurado	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha del informe	Fecha	No aplicable	Ninguna
Número de informe	Texto	50	Ninguna
Informe realizado por	Lista de opciones	30	Ninguna
Información de contacto del creador del informe	Texto	50	Ninguna
Región	Texto	10	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Hora de la muerte	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Tipo de lesión	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de dirección de contacto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar direcciones de contactos a Oracle CRM On Demand.

Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Solo se pueden importar campos de direcciones de contactos a Oracle CRM On Demand si hay configuradas direcciones compartidas para su compañía. Para obtener más información sobre el uso compartido de direcciones, consulte Gestión de direcciones (en la página 381).

Nombre de campo de dirección de contacto predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de fila	ID	15	Ninguna.

Nombre de campo de dirección de contacto predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de contacto	ID	15	Ninguna.
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna.
ID de dirección	ID	15	Ninguna.
ID externo de dirección	Texto	30	Ninguna.
Tipo de dirección	Lista de opciones	30	A continuación se indican los tipos de dirección predeterminados que están disponibles: Residencial, Oficina, Domicilio de vacaciones, Otro, Mnemotécnico, Privado, Postal, Hospital y Clínica.
Principal	Casilla de verificación	1	Si el campo Principal tiene el valor S, la dirección es principal. Los valores para este campo son S y N.

Campos de libro de contactos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar libros de contactos a Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para importar los registros de libros de cuentas o libros de contactos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar libros futuros.

Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Para obtener más información sobre las asignaciones de libros basadas en tiempo, consulte Acerca de asignaciones de libros basadas en tiempo (consulte Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo en la página 1570).

Nombre de campo de contactos de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre	Cadena	150	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique un valor para el campo Nombre o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo Nombre es opcional.
ID de libro	Cadena	15	Si realiza una nueva importación, se recomienda que especifique un valor para el campo Nombre o ID de libro, pero no ambos. Si actualiza un registro existente, el campo ID de libro es obligatorio.
ID externo de libro	Cadena	30	Ninguna
Contacto: ID	Cadena	15	El ID de contacto es el ID de fila del contacto.
ID externo de contacto	Cadena	30	Ninguna
Fecha de inicio	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe tener lugar la activación del registro.
Fecha final	Fecha	Ninguna	Fecha en la que debe finalizar la activación del registro.

Nombre de campo de contactos de libro predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Indicador principal futuro	Cadena	1	Si el indicador principal futuro tiene el valor S, el libro del registro actual se definirá como principal para el objeto de datos cuando se active el libro. Esto se basa en el campo Fecha de inicio. Los valores para este campo son: S y 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 (consulte Directrices de tipo de campo para importar datos en la página 1804). First, you must review the following import information before performing an import.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

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 (consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos en la página 1788).

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos en la página 1788).
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.
Contact Address	Picklist	100	This field is available only if shared addresses are set up for your company. 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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact 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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766). This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact 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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766). This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact City	Text	50	This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact Country	Picklist	30	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 About Countries and Address Mapping (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact Currency	Picklist	20	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Contact PO Box/ Sorting Code	Text	50	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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). This field is not available if shared addresses are set up for your company.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact Province	Text	50	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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Contact Type	Picklist	30	Default valid values: Prospect, Customer, Partner, and Competitor
Contact 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. This field is not available if shared addresses are set up for your company.
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.
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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	If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed. Para obtener más información sobre la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico, consulte Configuración de parámetros de compañía (consulte Configuring Company Settings en la página 1225). Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico (en la página 66).
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 - 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).

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
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.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
Profession	Text	50	None.
Qualified Date	Date/Time	Not applicable	None.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes en la página 61).
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.
Status	Picklist	30	This column stores the status of a client or contact. The following values are allowed: Active, Quiet Filed, and Dead Filed.

Default Contact 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 (consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes en la página 61).
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
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 (consulte Campos de contacto en la página 338)
- Field Type Guidelines for Importing Data (consulte Directrices de tipo de campo para importar datos en la página 1804)
- Importing Your Data (consulte Importación de datos en la página 1997)

Campos de licencias de estado de contacto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar licencias del contacto en esta región a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Licencia de estado de contacto predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto	Texto	15	Ninguno
Fecha de vencimiento	Texto	7	La fecha en que caducará la licencia médica de este contacto, si se conoce.
Nº del permiso de conducir	Texto	30	El número de licencia obligatorio del contacto en el estado designado.
Región	Texto	30	Un estado de Estados Unidos o una provincia de Canadá (opcional).
Estado	Texto	30	Los valores predeterminados del estado de la licencia son: En blanco, Activo o Vencido.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Licencias del contacto en esta región (en la página 583)

Campos de equipos de contactos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de equipo de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Acceso del contacto	Lista de opciones	15	Valores válidos predeterminados: Sólo lectura, Editar, Total, Sin acceso. No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Nombre completo del contacto	Texto	60	Ninguna
Rol de equipo	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Propietario, Patrocinador ejecutivo, Consultor, Socio, Otro
ID de usuario	Texto	50	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Uso compartido de registros (Equipos) (en la página 160)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de inscripción en el curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de inscripción en el curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de inscripción en el curso predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Nombre del candidato	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de finalización	Fecha	22	Ninguna.

Nombre del curso	Lista de opciones	15	Se recomienda que el nombre del curso sea único.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna.
Descripción	Texto	250	Ninguna.
Fecha de inscripción	Fecha	22	Este campo muestra de forma predeterminada la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.
Número de inscripción	Texto	100	Ninguna.
Estado de la inscripción	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Inscrito, Completado e Incompleto.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Socio ofertante	Lista de opciones	15	Compañía de terceros en la que el candidato se inscribe para el curso. La entrada proviene normalmente de la lista de socios ofertantes para el curso.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguna.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de curso (consulte Course Fields en la página 541)

Campos de curso: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del curso a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de curso predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Disponible desde	Fecha	7	Ninguna.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguna.
Compañía	Texto	100	Compañía en la que trabaja el contacto del curso.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto del curso ya está en Oracle CRM On Demand.
Tarifa de curso	Moneda	22	Ninguna.
ID de curso	Texto	30	Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único. Oracle CRM On Demand no exige que sea único.
Duración de curso (días)	Número	22	Ninguna.
Descripción	Texto	255	Ninguna.
Duración (horas)	Número	22	Ninguna.
Correo electrónico	Texto	100	Dirección de correo electrónico para el contacto del curso.
Examen	Lista de opciones	15	Ninguna.
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Con profesor, CBT y Autoaprendizaje.
Laboratorio práctico	Casilla de verificación	1	Ninguna.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del curso sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Media	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Aula, Activado y CD/DVD.
Nombre	Texto	100	Se recomienda que el nombre del curso sea único.

Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguna.
Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	40	Número de teléfono para el contacto del curso.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Preventa, Postventa, Técnico, Servicio, Instalación, Actualización, Diseño y Seguridad.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional del curso.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de curso (consulte Course Fields en la página 541)

Campos de cobertura: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de cobertura a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cobertura.

Nombre de campo de cobertura	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Inicio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Contacto	Texto	15	Ninguna
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Cobertura	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.
Nombre de cobertura	Texto	100	Ninguna
Producto de cobertura	Texto	15	Ninguna
Producto de cobertura: ID de sistema externo	Texto	50	También denominado ID exclusivo externo.
Estado de la cobertura	Lista de opciones	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Deducible	Moneda	22	Ninguna
Final	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Límite individual	Moneda	22	Ninguna
Cantidad asegurada	Moneda	22	Ninguna
Propiedad asegurada	Texto	30	Ninguna
Propiedad asegurada: ID de sistema externo	Texto	50	También denominado ID exclusivo externo
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna

Nombre de campo de cobertura	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Póliza	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Límite total	Moneda	22	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

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 (consulte Directrices de tipo de campo para importar datos en la página 1804). First, you must review the following import information before performing an import.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Custom Objects 04-15 External Unique ID	Text	30
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Custom Object 02	Text	50
Custom Object 03	Text	50
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Product External ID	Text	30
Service Request External ID	Text	30
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Indexed Number	Number	16
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
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

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Contact External Unique ID	Text	30
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

Campos de daño: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de daños a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de daños.

Nombre de campo de daño	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Reclamación	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Siniestro: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de daño	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Daño	Texto	50	Ninguna
Descripción del daño	Texto	16.350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Nombre del daño	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Descripción de la propiedad dañada	Texto	16.350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Tipo de propiedad dañada	Texto	50	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Cantidad estimada	Moneda	22	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propiedad del seguro	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Propiedad del seguro: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de daño	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Propietario	Texto	15	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Nº de propiedad	Número	22	Ninguna
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de registro del negocio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros del negocio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de aprobación	Lista de opciones	30	Los valores válidos de este campo son: Pendiente de aprobación, Aprobado, Rechazado, Devuelto, Cancelado y Vencido.
Fecha de aprobación	Fecha	No aplicable	Ninguno
Contacto asociado	Lista de opciones	100	Ninguno
Cliente asociado	Lista de opciones	100	Ninguno
Oportunidad potencial asociada	Texto	100	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: Nombre	Texto	50	Ninguna

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Oportunidad potencial asociada: Apellidos	Texto	50	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: ID de integración	Texto	30	Ninguna
Oportunidad potencial asociada: Apellidos	Texto	50	Ninguna
Oportunidad asociada	Lista de opciones	100	Ninguno
Teléfono móvil	Texto	40	Ninguno
Ciudad	Texto	50	Ninguno
Fecha de cierre	Fecha	No aplicable	Ninguno
Nombre de la compañía	Texto	50	Ninguno
Convertido en oportunidad	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno
País	Lista de opciones	50	Ninguno
Aprobador actual	Lista de opciones	100	Ninguno
Creación: Fecha	DateTime	No aplicable	Ninguno
Moneda	Lista de opciones	No aplicable	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir con valores cálidos.
Tamaño	Moneda	15	Ninguno
Descripción	Texto	255	Ninguno
División	Texto	50	Ninguna
Correo electrónico	Texto	50	Ninguna
Tipo de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguno
Fecha de vencimiento	Fecha	No aplicable	Ninguno
ID externo	Texto	40	Ninguno

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fax	Texto	40	Ninguno
Aprobador final	Lista de opciones	100	Ninguno
Nombre	Texto	50	Ninguno
Cargo	Texto	75	Ninguno
Apellidos	Texto	50	Ninguno
Iniciales	Texto	50	Ninguno
Modificación: Fecha	DateTime	No aplicable	Ninguno
Sr./Sra.	Lista de opciones	30	Ninguno
Nombre	Texto	100	Este campo es obligatorio de forma predeterminada. Antes de realizar una importación asegúrese de que todos los registros contienen valores en este campo.
Nuevo contacto	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno
Nuevo cliente	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno
Nueva oportunidad	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo indica si la oportunidad asociada con el registro del negocio es nueva.
Siguiente paso	Texto	250	Ninguno
Objetivo	Texto	100	Ninguna
Objetivo: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Propietario	Lista de opciones	30	Los datos de este campo deben coincidir con el ID de usuario de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se mapea a un campo de importación válido cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguno
Cuenta de socio del propietario	Lista de opciones	100	De forma predeterminada, este campo muestra automáticamente la compañía socio del propietario del registro del negocio. Este campo es de sólo lectura. El proceso de carga de Oracle CRM On Demand no puede actualizar este campo.
Cuenta de socio de origen	Lista de opciones	100	El socio que descubrió originalmente la oportunidad. Este socio suele coincidir con el socio principal, pero puede ser diferente. Este campo es opcional.
Programa de socios	Lista de opciones	50	Ninguno
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Código postal	Texto	30	Ninguno
Socio principal	Lista de opciones	100	El socio principal es el responsable del registro del negocio. Este campo, junto con el campo Ubicación del socio principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser nulo.
Ubicación del socio principal	Texto	50	La ubicación del socio principal mencionado en la celda anterior. Este campo, junto con el campo Socio principal, identifica a un socio de forma exclusiva. Este campo no puede ser nulo.

Registro del negocio predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Productos de interés	Texto	100	Ninguno
Motivo de rechazo	Lista de opciones	30	Ninguno
Precios especiales solicitados	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno
Región	Lista de opciones	30	Ninguno
Calle	Texto	100	Ninguno
Estado de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos de este campo son: No enviado, Enviado y Recuperado.
Fecha del envío	DateTime	No aplicable	Ninguno
Soporte solicitado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguno
Nº de teléfono	Texto	40	Ninguno
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados de este campo son: Estándar y No estándar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de distribuidor: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del concesionario a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

NOTA: esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre	Texto	100	Ninguna

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Sitio	Texto	50	Ninguna
Sitio	Texto	50	Ninguna
Concesionario principal	Texto	100	Ninguna
Estado	Texto	255	Ninguna
Sitio principal	Texto	50	Ninguna
Número de teléfono	Teléfono	40	Ninguna
Correo electrónico	Texto	50	Ninguna
URL	Texto	100	Ninguna
Estado	Texto	30	Ninguna
Número de fax	Teléfono	40	Ninguna
Moneda	Texto	20	Ninguna
Etapa	Texto	30	Ninguna
Clasificación	Número	16	Ninguna
Dirección de facturación	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de facturación 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de facturación 2, 3	Texto	100 cada uno	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de facturación	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de facturación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de facturación	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/ sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Provincia de facturación	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de EE. UU. de facturación	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de facturación	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de facturación	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de envío	Texto	30	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de envío 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de envío 2, 3	Texto	100 cada uno	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de envío	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de envío	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Provincia de envío	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Estado de EE. UU. de envío	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de envío	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de envío	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
ID externo de distribuidor principal	Texto	30	Ninguna
ID de propietario principal	ID	15	Ninguna

Nombre de campo de distribuidor predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tipo de concesionario	Texto	30	Ninguna
Modificación: Fecha externa	Fecha/Hora	32	Ninguna
Propietario	Correo electrónico	50	Ninguna
Modificado por	Texto	255	Ninguna
ID de fila	ID	15	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Objeto personalizado *N*	Texto	50	Ninguna
Lista de opciones indexada 1	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 2	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 3	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 4	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 5	Texto	30	Ninguna
Lista de opciones indexada 6	Texto	30	Ninguna
Número indexado	Número	16	Ninguna
Fecha indexada	Fecha/Hora	32	Ninguna
Moneda indexada	Moneda	25	Ninguna
Texto completo indexado	Texto	255	Ninguna
Texto breve indexado 1	Texto	100	Ninguna
Texto breve indexado 2	Texto	100	Ninguna
Casilla de verificación indexada	Booleano	1	Ninguna

Campos de evento: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de eventos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el

tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Si no ve un campo específico al intentar realizar una importación de datos, consulte al administrador de su compañía para determinar el nuevo nombre del campo.

Evento Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de fila	ID	15	Ninguna.
Producto	Lista de opciones	100	Ninguna.
Categoría de producto	Lista de opciones	100	Ninguna.
Alias del propietario	Texto	50	Ninguna.
Descripción	Texto	250	Ninguna.
División	Texto	50	Ninguna.
Detalles de la sesión	Texto	500	Ninguna.
Nombre del propietario	Texto	50	Ninguna.
Apellidos del propietario	Texto	50	Ninguna.
ID de propietario principal	ID	15	Ninguna.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna.
ID de integración	Texto	30	Ninguna.
ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna.
Número indexado	Entero	No aplicable	El valor de este campo debe ser un valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Lista de opciones indexada 1	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 2	Lista de opciones	30	Ninguna.

Evento Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Lista de opciones indexada 3	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 4	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 5	Lista de opciones	30	Ninguna.
Lista de opciones indexada 6	Lista de opciones	30	Ninguna.
Texto completo indexado	Texto	255	Ninguna.
Texto breve indexado 1	Texto	40	Ninguna.
Texto breve indexado 2	Texto	40	Ninguna.
Tipo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Ubicación	Texto	100	Ninguna.
Máximo de asistentes	Entero	No aplicable.	El valor de este campo debe ser un valor numérico entre 0 y 1000000.
Nombre	Texto	150	Este campo es necesario.
Objetivo de evento	Texto	500	Este campo es necesario.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna.
Presupuesto	Moneda	15	Ninguna.
Crédito CME	Entero	No aplicable.	El valor de este campo debe ser un valor numérico entre -2147483648 y 2147483647.
Fecha de confirmación	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna.
Fecha final	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna.
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de examen predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Disponible desde	Fecha	7	Ninguna.
Disponible hasta	Fecha	7	Ninguna.
Compañía	Texto	100	Ninguna.
Contacto	Lista de opciones	15	Utilice este campo si el contacto del examen ya está en Oracle CRM On Demand.
Descripción	Texto	255	Ninguna.
Correo electrónico	Texto	100	Dirección de correo electrónico para el contacto del examen.
Tarifa de examen	Moneda	22	Ninguna.
ID de examen	Texto	100	Se recomienda que el identificador interno para el curso sea único.
Nombre	Texto	50	Utilice este campo para introducir el nombre del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Múltiples opciones, Preguntas y respuestas y Mixto.
Método de calificación	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Calificaciones, Puntos y Puntuaciones.
Apellidos	Texto	50	Utilice este campo para introducir los apellidos del contacto del examen sólo si el contacto no está en Oracle CRM On Demand.

Puntuación máxima	Número	22	Ninguna.
Media	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Basado en equipo, Basado en papel y Mixto.
Nombre	Texto	100	Se recomienda que el nombre del examen sea único.
Número de preguntas	Número	22	Ninguna.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguna.
Puntuación para aprobar	Número	22	Ninguna.
Opciones de pago	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Cheque, Tarjeta de Crédito, Efectivo y Fondos adquiridos.
Teléfono	Teléfono	40	Número de teléfono para el contacto del examen.
Producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Categoría de producto principal	Lista de opciones	15	Ninguna.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Borrador, Planificado, Disponible, Obsoleto e Inactivo.
Tiempo permitido (minutos)	Número	22	Ninguna.
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Supervisado y Activado. Se considera que un examen está *supervisado* cuando se supervisa a los candidatos durante la realización del mismo.
Validez (en meses)	Número	22	Ninguna.
Sitio web	Texto	100	URL de una página que contiene información adicional sobre el examen.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)

- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de examen (consulte Exam Fields en la página 550)

Campos de registro del examen: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de registro del examen a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre del campo de registro de examen predeterminado	Tipo de campo	Longitud máxima	Comentarios
Socio de administración	Lista de opciones	15	Empresa de terceros que administra el examen. La entrada se realiza normalmente desde la lista de socios de administración para el examen.
Nombre del candidato	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de finalización	Fecha	7	Ninguna.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna.
Descripción	Texto	255	Ninguna.
Nombre del examen	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
Calificación lograda	Texto	50	Ninguna.
Objetivo	Lista de opciones	15	Ninguna.
Propietario	Lista de opciones	15	Ninguna.
Puntuación lograda	Número	22	Ninguna.
La puntuación caduca el	Fecha	7	Ninguna.

Fecha de registro	Fecha	7	Este campo muestra la fecha actual durante la creación de registros, pero puede modificarla durante y después de la creación del registro.
Número de registro	Texto	50	Los números de registro del examen suelen ser únicos.
Estado del registro	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los siguientes: Registrado, Aprobado y Sin éxito.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Campos de examen (consulte Exam Fields en la página 550)

Campos de cuenta financiera: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de cuentas financieras.

Nombre de campo de cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Titular de la cuenta	Texto	15	Ninguna
Titular de la cuenta: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Saldo	Moneda	22	Ninguna
Saldo a día	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Sucursal	Texto	15	Ninguna
Sucursal: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Campaña	Texto	15	Ninguna
Campaña: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Texto	16.350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Número de la cuenta financiera	Texto	50	Ninguna
Consejero financiero	Texto	15	Ninguna
Consejero financiero: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Tuvo lugar fuera	Booleano	1	Ninguna
Tuvo lugar fuera de la institución	Texto	15	Ninguna
Tuvo lugar fuera de la institución: ID de sistema externo	Texto	30	ID exclusivo externo para Tuvo lugar fuera de la institución (cuenta de negocio) vinculada a este registro.
Sucursal central	Lista de opciones	30	Ninguna
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna

Nombre de campo de cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Unión	Booleano	1	Ninguna
Fecha de apertura	Fecha	No aplicable	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Cuenta financiera principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cartera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Cuenta principal	Booleano	1	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de titulares de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de cuentas financieras.

Nombre de campo de titular de la cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta de negocio	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.

Nombre de campo de titular de la cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Titular de la cuenta financiera	Texto	15	Ninguna
Titular de la cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Nombre del titular de la cuenta financiera	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Fecha de incorporación	Fecha	No aplicable	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de titular de la cuenta financiera	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto principal	Booleano	1	Ninguna
Rol	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de títulos de cuentas financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar títulos de cuentas financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de títulos de cuentas financieras.

Nombre de campo de títulos de cuentas financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.

Nombre de campo de títulos de cuentas financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de títulos de la cuenta financiera	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Producto financiero	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Producto financiero: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Rendimiento	Texto	22	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Fecha de compra	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Precio de compra	Moneda	22	Ninguna
Cantidad	Número	22	Ninguna
Valor	Moneda	22	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de plan financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Plan financiero

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el plan financiero.

Nombre de campo de plan financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Aprobado por el contacto	Booleano	1	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Campaña	Texto	15	Ninguna
Campaña: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Contacto	Texto	15	Ninguna
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Texto	16.350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará a 16.252 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Nombre del plan financiero	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.

Nombre de campo de plan financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cartera	Texto	15	Ninguna
Cartera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Enviado a contacto	Booleano	1	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de producto financiero: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos financieros a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para el producto financiero.

Nombre de campo de producto financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Categoría	Lista de opciones	30	Ninguna
Clase	Lista de opciones	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Precio actual	Moneda	20	Ninguna
Última actualización del precio actual	Fecha/Hora	No aplicable.	Ninguna
División	Texto	30	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
ID del producto financiero	Texto	50	Ninguna
Nombre del producto financiero	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Información general de producto financiero	Texto	16.350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
ID de hub de producto de MDM	Texto	50	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Producto financiero principal	Texto	15	Ninguna
Producto financiero principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero principal vinculado a este registro.

Nombre de campo de producto financiero	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Producto financiero principal: ID de sistema	Texto	50	También denominado ID exclusivo externo
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Precio fuente	Texto	50	También denominado precio fuente actual.
Catálogo de productos	Texto	250	Ninguna
URL del producto	Texto	250	Ninguna
Subclase	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de transacciones financieras: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones financieras a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para transacciones financieras.

Nombre de campo de transacciones financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de transacciones financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la cuenta financiera vinculada a este registro.
Producto financiero	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Producto financiero: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro.
Transacción financiera principal	Texto	15	Ninguna
Transacción financiera principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo del producto financiero vinculado a este registro.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Cantidad	Número	22	Ninguna
Fecha y hora de transacción	Fecha/Hora		Ninguna
ID de transacción	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente.
Período de transacción	Texto	50	Ninguna
Precio de transacción	Moneda	22	Ninguna

Nombre de campo de transacciones financieras	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fuente de transacción	Texto	50	Ninguna
Tipo de transacción	Lista de opciones	30	Ninguna
Valor	Moneda	22	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de asignación de contactos HCP: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de asignación de contactos HCP a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de asignación de contacto HCP predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de asignación de contacto HCP	Varchar	15	Indica el número de identificación de la fila.
Tipo de asignación	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados de este campo son Asignación de detalles, Asignación de muestras, Asignación de ítems promocionales y Asignación de solicitudes de muestra.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	Este campo es necesario.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.

Nombre de campo de asignación de contacto HCP predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna.
Fecha final	Fecha/Hora	7	Si se define una fecha de finalización del registro de asignación de contactos HCP, la fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de inicio.
Cantidad restante	Número	22	Cuando se crea la asignación de contactos HCP, los campos Cantidad de asignación y Cantidad restante deben tener el mismo valor positivo. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
Cantidad distribuida	Número	22	Cuando se crea la asignación de contactos HCP, el campo Cantidad distribuida debe ser cero. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
Cantidad de asignación	Número	22	Cuando se crea la asignación de contactos HCP, los campos Cantidad de asignación y Cantidad restante deben tener el mismo valor positivo. Los campos de cantidades deben tener valores enteros.
ID de contacto	Varchar	15	Indica el identificador de fila del contacto o del profesional sanitario para el que se definen las asignaciones.

Nombre de campo de asignación de contacto HCP predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de producto	Varchar	15	Indica el identificador de fila del producto o la muestra para el que se definen las asignaciones del contacto o profesional sanitario específicos.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de propiedad del seguro: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de propiedad del seguro a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de de propiedad del seguro.

Nombre de campo de propiedad del seguro	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Importe	Moneda	22	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Descripción	Texto	16.350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de propiedad del seguro	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Póliza	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro
Secuencia	Número	22	Campo predefinido para el registro coincidente.
Tipo	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de un informe de auditoría de inventario: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV como paso previo a la importación de informes de auditoría de inventario en Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Informe de auditoría de inventario predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Comentarios	Nota	255	Ninguna
Fecha de finalización	Fecha/Hora	7	Ninguna
Período de inventario	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de periodo.
Razón	Lista de opciones	30	Ninguna
Fecha del informe	Fecha/Hora	7	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de periodos de inventarios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar períodos de inventarios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Periodo de inventario predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Activo	Booleano	1	Este campo indica si el periodo de inventario está activo o inactivo.
Fecha final	Fecha/Hora	7	Este campo está vacío si el periodo de inventario está activo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica si el periodo de inventario se ha reconciliado, o no.

Periodo de inventario predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	La fecha de inicio del periodo de inventario.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos Invitado: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar los campos Invitado a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Si no ve un campo específico al intentar realizar una importación de datos, consulte al administrador de su compañía para determinar el nuevo nombre del campo.

Invitado Nombre de campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de invitado	Texto	30	El valor predeterminado es Pendiente. Los otros valores son: Asistencia, Cancelado, Confirmado, Rechazado y Lista de espera.
Nombre del contacto	Texto	30	Seleccione un contacto del applet asociado.
Cargo	Texto	30	Puesto del contacto.
Tipo	Texto	30	Tipo de contacto.
Correo electrónico	Texto	30	Ninguna
Nº de teléfono	Texto	30	Ninguna
Detalle de la sesión	Texto	30	Ninguna
Comentarios	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)

Importación de datos (en la página 1997)

Campos de parte implicada: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar datos de partes implicadas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de partes implicadas.

Nombre de campo de parte implicada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Reclamación	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente.
Siniestro: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Contacto	Texto	15	Campo predefinido para el registro coincidente. El campo Contacto es una concatenación de los apellidos y el nombre del contacto.
Contacto: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Descripción de la lesión	Texto	16350	Si un campo de descripción del archivo de importación supera 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
Resumen de la lesión	Texto	250	Ninguna

Nombre de campo de parte implicada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Nombre de la parte implicada	Texto	50	Ninguna
Ubicación	Lista de opciones	30	Ninguna
Propietario	Texto	15	Propietario del registro.
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Rol	Lista de opciones	30	Campo predefinido para el registro coincidente.
Rol en el accidente	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de eventos de oportunidades potenciales: Preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración de registros antes de importar eventos de oportunidades potenciales en Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de evento de oportunidad potencial predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Evento	Texto	50	Nombre del evento.
ID de evento	ID	15	Ninguna
ID de sistema externo de evento	ID	15	ID del sistema externo del evento.

Nombre de campo de evento de oportunidad potencial predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Oportunidad potencial	Texto	50	Nombre de la oportunidad potencial.
ID de oportunidad potencial	ID	15	Ninguna
ID exclusivo externo de oportunidad potencial	ID	15	ID exclusivo externo de la oportunidad potencial.
ID de fila	ID	15	Ninguna

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 (consulte Directrices de tipo de campo para importar datos en la página 1804). First, you must review the following import information before performing an import.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

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.
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

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).
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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).
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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)).
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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)).
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.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
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.
Division	Text	50	None

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Email	Text	100	If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed. Para obtener más información sobre la casilla de verificación Permitir caracteres Unicode en los campos de correo electrónico, consulte Configuración de parámetros de compañía (consulte Configuring Company Settings en la página 1225). Para obtener más información sobre los caracteres admitidos para su uso en direcciones de correo electrónico, consulte Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico (en la página 66).
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	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. Default valid values: Automotive, Energy, Financial Services, High Technology,

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 (consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes en la página 61).
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 (consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes en la página 61).
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 (consulte Campos de oportunidades potenciales en la página 286)
- Field Type Guidelines for Importing Data (consulte Directrices de tipo de campo para importar datos en la página 1804)
- Importing Your Data (consulte Importación de datos en la página 1997)

Campos de solicitudes de MDF: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de MDF (fondos de desarrollo del mercado) a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Importe aprobado previamente	Número	22	El importe total que el propietario de la marca aprobó para la actividad de marketing.
Importe solicitado	Número	22	El importe total que el socio está solicitando para la actividad de marketing.
Estado de aprobación	Varchar	30	Estado de aprobación actual de la solicitud de MDF.

Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Aprobador	Varchar	15	El nombre del aprobador actual.
Campaña	Varchar	15	La campaña con la que se asocia el MDF.
Categoría	Varchar	30	Categoría a la que pertenece la solicitud de MDF.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	Fecha	7	La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.
Estado de la reclamación	Varchar	30	Indica el estado de la reclamación de MDF.
Descripción	Varchar	250	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Vencimiento	Fecha	7	La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud.
Fecha final	Fecha/Hora UTC	7	La fecha y hora en la que finaliza la actividad de marketing.
Fecha de vencimiento	Fecha/Hora UTC	7	La fecha tras la que la solicitud de MDF deja de ser válida.
Fondo	Varchar	15	El nombre del fondo asociado con la solicitud de MDF.
Última aprobación de	Varchar	15	El nombre de la última persona que aprobó la solicitud.
Moneda de la solicitud de MDF	Varchar	20	Ninguno
Objetivo de marketing	Varchar	30	Motivo de marketing de la solicitud de MDF.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Cuenta de socio del propietario	Varchar	15	Cuenta de socio para la que trabaja el propietario.
Programa de socios	Varchar	15	El programa de socios con el que se asocia la solicitud.

Solicitud de MDF predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Fecha de aprobación previa	Fecha	7	Fecha y hora de aprobación previa de la solicitud de MDF.
Cuenta de socio principal	Varchar	15	La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de MDF.
Código de motivo	Varchar	30	La razón por la que se devolvió o rechazo una solicitud de precios especiales.
Región	Varchar	30	Región para la que se realiza la solicitud de MDF.
Fecha de solicitud	Fecha	7	Fecha y hora de creación de la solicitud de MDF.
Nombre de solicitud	Varchar	50	El nombre de la solicitud de MDF.
Fecha de inicio	Fecha/Hora UTC	7	La fecha y hora en la que comienza la actividad de marketing.
Estado de envío	Varchar	30	Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.
Fecha del envío	Fecha UTC	7	La fecha y hora en que se envió la solicitud.
Importe total de la reclamación aprobado	Número	22	El importe total de la reclamación que se aprobó para el socio.
Importe total solicitado de reclamación	Número	22	El importe total de la reclamación que solicitó el socio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de respuestas a mensajes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar respuestas a mensajes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre predeterminado del campo de respuesta de mensaje	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	15	Ninguna
Actividad	Texto	15	Ninguna
Comentarios	Texto	250	Ninguna
Contacto	Texto	15	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Habilitar seguimiento	Booleano	1	Ninguna
Hora final	Fecha/Hora	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Plan	Texto	15	Ninguna
Ítem de plan	Texto	15	Ninguna
Respuesta	Texto	30	Ninguna
Sección	Texto	100	Ninguna
Número de secuencia	Numérico	22	Ninguna
Hora de inicio	Fecha/Hora	7	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Ajuste de respuestas de mensajes (en la página 238)

Campos de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el

tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo del plan de mensajería predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Destinatarios	Texto	1000	Este campo describe la audiencia a la que va dirigido este plan de mensajes, por ejemplo, los cirujanos cardiovasculares.
Código	Texto	50	Este campo realiza seguimientos de los planes de mensajería de distintos ID de fila. Por ejemplo, si revisa un plan de mensajería, este campo crea una copia del plan de mensajería con un número de versión incrementado.
Declaración obligatoria	Booleano	1	Cuando se selecciona este campo, se muestra un mensaje de divulgación.
División	Texto	50	Ninguna
Habilitar seguimiento	Booleano	1	Ninguna
Fecha de vencimiento	DateTime	7	La fecha en que finaliza el plan de mensajería.
ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Bloquear secuencia	Booleano	1	Este campo bloquea el plan de mensajería, lo que impide que los usuarios cambien la secuencia o eliminen mensajes de un plan de mensajería.
Nombre	Texto	200	El nombre del plan de mensajería o el plan de mensajería personalizado.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prioridad	Número	22	Ninguna
Fecha de versión	DateTime	7	La fecha de publicación del plan de mensajería.

Nombre de campo del plan de mensajería predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Segmento	Texto	50	Este campo describe el segmento de mercado; es decir, el grupo de cuentas al que va dirigido el plan de mensajes, por ejemplo, los hospitales de atención terciaria. Muestra los planes de mensajería recomendados para los representantes de ventas cuando están planificando llamadas.
Aspecto	Texto	30	Cuando se abre el planificador de mensajería para la edición u obtención de vista previa también se muestra el diseño del plan de mensajería.
Fecha de inicio	DateTime	7	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados válidos de este campo son: Aprobado, En progreso, Rechazado, Publicado y Enviado.
Tipo	Texto	30	Los valores predeterminados válidos de este campo son: Lanzamiento de producto y Mensajería dirigida.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Planes de mensajería (en la página 673)

Campos de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Destinatarios	Texto	1000	Ninguna

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Descripción	Texto	255	Ninguna
Desactivar precarga	Booleano	1	Si el campo Desactivar precarga tiene un valor de N, que es el valor predeterminado, la precarga de animaciones para la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales estará activada. Se necesita un valor para este campo.
Mensaje de declaración	Booleano	1	Ninguna
Nombre mostrado	Texto	100	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Nombre	Texto	100	Ninguna
Plan de mensajería principal	Texto	30	Los planes de mensajería se componen de un número de ítems de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal es el plan de mensajería al que pertenece un ítem de planes de mensajería. El campo Plan de mensajería principal se vincula al campo de nombre de un registro del plan de mensajería.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Evaluación	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de envío	Lista de opciones	30	Los valores disponibles son Envío de PDF o Envío estándar. El valor predeterminado es Envío estándar. La casilla de verificación Copia activada está seleccionada y la casilla Optimizada no está seleccionada de forma predeterminada.
Número de secuencia	Número	22	Ninguna
Nombre de solución	Texto	30	Ninguna
Notas del ponente	Texto	2000	Ninguna

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo del ítem	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Sinopsis	Texto	2000	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Ítems del plan de mensajería (en la página 680)

Campos de relaciones de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar relaciones de ítems de planes de mensajería a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo de relaciones de ítems	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Destinatarios	Texto	1000	Ninguno
Descripción	Texto	255	Ninguna
Nombre mostrado	Texto	100	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Nombre	Texto	100	Ninguna
Plan de mensajería principal	Texto	15	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Evaluación	Lista de opciones	30	Ninguna

Plan de mensajería predeterminado Nombre del campo de relaciones de ítems	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Número de secuencia	Número	22	Ninguna
Nombre de solución	Texto	30	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Sinopsis	Texto	2000	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Relaciones de ítems del plan de mensajes (consulte Relaciones de ítems del plan de mensajería en la página 686)

Campos de seguimientos de modificaciones: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar los campos de seguimiento de modificaciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de los campos de importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Seguimiento de modificaciones predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de objeto secundario	Texto	15	Ninguna.
Nombre de objeto secundario	Texto	50	Ninguna.
Nombre del evento	Texto	150	Para obtener información sobre los nombres de evento, consulte Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones (en la página 1753).
Nombre del campo	Texto	50	Ninguna.

Seguimiento de modificaciones predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de objeto	Texto	15	Ninguna.
Nombre de objeto	Texto	50	Ninguna.
Número de modificación	Número	22	Ninguna.
Modificación: Fecha	DateTime	50	Ninguna.
Tipo de registro	Texto	50	Indica el tipo de registro para el que se han modificado valores de lista de opciones, por ejemplo, Cuenta.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Seguimiento de modificaciones (en la página 1739)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de nota: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar notas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de nota predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Nombre de la cuenta	Texto	255	Ninguna
ID externo de campaña	Texto	30	Ninguna
Nombre de la campaña	Texto	255	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Nombre del contacto	Texto	255	Ninguna

Nombre de campo de nota predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Descripción	Texto	16, 035	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguna
Nombre de oportunidad	Texto	100	Ninguna
Privada	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
ID externo de solicitud de servicio	Texto	30	Ninguna
Nº de solicitud de servicio	Número	15	Ninguna
Asunto	Texto	30	Campo necesario predeterminado.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de objetivos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar objetivos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Objetivo predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de la cuenta	Texto	15	El nombre de cuenta asociado con el objetivo definido.
Nombre del contacto	Texto	15	El nombre de contacto asociado con el objetivo definido.

Objetivo predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda	Texto	20	La moneda usada para los valores monetarios del objetivo.
Descripción	Texto	2000	El campo de descripción del objetivo definido.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha/Hora	7	La fecha en que el tipo de cambio se aplica a la moneda.
Nombre de objetivo	Texto	30	Ninguno
Ingresos objetivos	Texto	22	Ingresos destinos del objetivo.
Destino de objetivo	Número	22	El campo Destino de objetivo es una cantidad de unidades de ventas, recetas, llamadas comerciales, etc. Esta cantidad la define el campo Unidades de objetivo.
Unidades de objetivo	Lista de opciones	30	El campo Unidades de objetivo define la cantidad del campo Destinos de objetivo.
Objetivo principal	Texto	15	Si el objetivo definido está asociado con un objetivo principal, este campo habilita los dos objetivos que se van a combinar.
Período	Texto	15	Este valor de periodo corresponde a los criterios que el usuario especifica al configurar previsiones en Oracle CRM On Demand.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Nombre del plan	Texto	15	El nombre del plan de negocio asociado con este objetivo concreto (opcional).
Nombre del producto	Texto	15	El nombre de producto asociado con el objetivo.
Estado	Lista de opciones	30	El estado del objetivo.
Público objetivo	Texto	2000	Éste es el grupo de individuos al que se aplica el objetivo.

Objetivo predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Tipo	Lista de opciones	30	El tipo de objetivo. El cliente define los valores.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Objetivos (en la página 422)

Campos de rol de contacto de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar roles de contactos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de rol de contacto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Rol comprador	Lista de opciones	39	Valores válidos predeterminados: Usuario, Evaluador, Aprobador, Encarg. de tomar decisiones, Usuario y Evaluador, Usuario y aprobador, Aprobado por, Evaluador y Aprobador, Evaluador y decisor, Desconocido
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Nombre del contacto	Texto	255	Ninguna
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguna
Nombre de oportunidad	Texto	100	Ninguna
Principal	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de contacto (en la página 338)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de eventos de oportunidades: Preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración de registros antes de importar eventos de oportunidades en Oracle CRM On Demand. Complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de evento de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Evento	Texto	50	Nombre del evento.
ID de evento	ID	15	Ninguna
ID de sistema externo de evento	ID	15	ID del sistema externo del evento.
Oportunidad	Texto	50	Nombre de la oportunidad.
ID de oportunidad	ID	15	Ninguna
ID exclusivo externo de oportunidad	ID	15	ID exclusivo externo de la oportunidad.
ID de fila	ID	15	Ninguna

Campos de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Campo necesario predeterminado.

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de cuenta	Lista de opciones	100	Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente.
Dirección de la cuenta: ID	ID	15	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Ubicación de la cuenta	Texto	50	Ninguna
Dirección	Lista de opciones	100	Este valor debe coincidir con el valor del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente.
Dirección: ID	ID	15	Ninguna
Fecha de cierre	Fecha	7	Campo necesario predeterminado.
Concesionario	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descripción	Texto	16.350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
Ingresos previstos	Moneda	15	No se puede importar. Valor que se calcula según el campo de ingresos posibles multiplicado por el valor del campo Probabilidad.
ID exclusivo externo	Texto	255	Ninguna
Pronóstico	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Fuente de oportunidad potencial	Lista de opciones	30	Ninguna

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Marca	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	No aplicable	No aplicable	Actualmente no es posible definir el valor de este campo durante la importación. La aplicación define su valor automáticamente.
Nombre	Texto	100	Ninguna
Siguiente paso	Texto	250	Ninguna
Moneda de oportunidad	Lista de opciones	15	Sólo lectura.
Moneda de oportunidad	Texto	20	Ninguna
Nombre de oportunidad	Texto	100	Campo necesario predeterminado.
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Bajo, Medio y Alto
% de probabilidad	Lista de opciones	3	Valores válidos predeterminados: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			NOTA: Este campo se debe exponer siempre en el diseño. Si está oculto, pueden producirse resultados inesperados.
Interés del producto	Texto	100	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Puntuación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes (en la página 61).
Puntuación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Puntuación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Razón ganar/perder	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Base instalada, Precio, Relación, Registro de seguimiento, Sin proyecto actual, Sin presupuesto, No calificada, Perdida en favor de competencia, Perdida sin tomar decisión u Otros.
Reasignar oportunidad	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Ingresos	Moneda	15	Ninguna
Etapa de ventas	Lista de opciones	50	Campo necesario predeterminado. Este campo no se comporta igual que la mayoría de los campos; no añadirá valores que no coincidan aunque lo especifique durante el proceso de importación. Los datos de importación deben coincidir con los valores válidos de este campo. Si desea capturar valores de lista de opciones del archivo CSV que no coincidan con los valores de lista de opciones predeterminados, añádalos a la aplicación antes de importar los datos. De lo contrario, se rechazará el registro entero. Los valores válidos predeterminados son: Pista calificada, Idea en desarrollo, Lista reducida, Seleccionado, En negociación, Cerrada/Ganada o Cerrada/Perdida.
Campaña fuente	Lista de opciones	30	La campaña que generó la oportunidad.

Nombre de campo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son Pendiente, Perdido y Ganado.
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes (en la página 61).
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Territorio	Texto	50	Ninguna
Valor total de activos	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prima total	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Año	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Campos de equipo de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar equipos de oportunidades a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de equipo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Acceso a las oportunidades	Lista de opciones	15	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores que importe deben coincidir completamente con los siguientes valores predeterminados Solo lectura, Edición, Completo y Sin acceso.

Nombre de campo de equipo de oportunidad predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de oportunidad	Texto	100	Ninguna.
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguna.
ID de usuario	Texto	50	Ninguna.
ID externo de usuario	Texto	30	Ninguna.
ID de inicio de sesión de usuario	Texto	50	Ninguna.
Rol de equipo	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados para este campo son Propietario, Patrocinador ejecutivo, Asesor, Socio y Otro.
División del porcentaje	Entero	22	Porcentaje de ingresos que se asignará al miembro del equipo.
Moneda	Texto	20	Ninguna.
Fecha de cambio	Fecha	Ninguna	La fecha en que el tipo de cambio se aplica a la moneda.

Campos de ingreso de oportunidad: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar registros de producto de oportunidad a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nº de períodos	Entero	3	Los ingresos periódicos pueden admitir un máximo de 260 períodos. El período de tiempo que queda cubierto por el número total de períodos varía según la frecuencia especificada en el campo Frecuencia. Por ejemplo si dispone de

Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			ingresos periódicos semanales, puede realizar un seguimiento de los ingresos durante un máximo de cinco años.
Valor del activo	Moneda	15	Ninguna
Nombre completo del contacto	Texto	255	Ninguna
Contrato	Lista de opciones	30	Ninguna
Descripción	Texto	250	El límite es de 250 caracteres.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Pronóstico	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Frecuencia	Lista de opciones	30	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
ID de integración	Texto	30	Ninguna
ID externo de oportunidad	Texto	30	Ninguna
Nombre de oportunidad	Lista de opciones	30	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Propietario	Texto	50	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Prima	Moneda	15	Ninguna
% de probabilidad	Lista de opciones	22	Ninguna

Producto de la oportunidad predeterminado: Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID externo de producto	Texto	30	Ninguna
Nombre del producto	Texto	50	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Fecha de compra	Fecha	7	Ninguna
Precio de compra	Moneda	15	Ninguna
Cantidad	Número	15	Ninguna
Nº de serie	Texto	100	Ninguna
Fecha de envío	Fecha	7	Ninguna
Fecha de inicio/cierre	Fecha	7	Ninguna
Estado	Texto	30	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Garantía	Lista de opciones	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de pedidos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar pedidos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de pedido predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de pedido	Texto	30	Clave principal para el objeto de pedido. Este campo es de sólo lectura.
Libro	Cadena	150	Ninguna
Libro:ID	Cadena	15	Ninguna
Número de pedido	Texto	50	Este campo contiene el ID de pedido de forma predeterminada.
Descripción	Texto	255	Este campo es la descripción del pedido.
División	Texto	50	Ninguna
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Lista de precios	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los nombres de las listas de precios.
Oportunidad	Texto	15	Ninguna.
Cuenta	Texto	15	Ninguna.
Cuenta final	Texto	15	Este campo se utiliza cuando el valor Ebiz PIP Integration está seleccionado para la configuración Uso de pedido del perfil de la compañía. La integración de PIP de Ebiz es la solución de integración de Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite y, por lo tanto, este campo no está disponible en la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, póngase en contacto con Atención al cliente.
Actividad	Texto	15	Ninguna.
Contacto	Texto	15	Ninguna.
Dirección de envío	Texto	15	Dirección a la que se envía el pedido.

Nombre de campo de pedido predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de facturación	Texto	15	Dirección a la que se factura el pedido.
Estado de creación del pedido	Lista de opciones	30	Código de estado del pedido. Para obtener más información sobre este campo, consulte Campos de pedidos (consulte Campos de pedido en la página 706).
Mensaje de integración de pedidos	Texto	255	Este campo se rellena sólo cuando el valor Ebiz PIP Integration está seleccionado para la configuración Uso de pedido del perfil de la compañía. La integración de PIP de Ebiz es la solución de integración de Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite y, por lo tanto, este campo no está disponible en la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, póngase en contacto con Atención al cliente.

Campos de elementos de pedidos: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar elementos de pedido a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de elemento de pedido predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Producto	Texto	15	Este campo contiene la clave foránea para el ID de producto. Es un campo obligatorio.
Pedido	Texto	15	Este campo contiene la clave foránea para el ID de pedido. Es un campo obligatorio.
Número de ítem de pedido	Texto	15	Este campo contiene la clave principal del objeto de forma predeterminada.

Nombre de campo de elemento de pedido predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cantidad	Número	22	Este campo contiene la cantidad de productos pedidos. Es un campo obligatorio.
Precio de ítem	Número	22	Ninguna.
Importe de descuento	Número	22	Ninguna.
Porcentaje de descuento	Número	22	Ninguna.
Precio tras el descuento	Número	22	Ninguna.

Campos de socios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar socios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nº de médicos	Número	22	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Socio de cuenta	Casilla de verificación	1	Ninguna
Ingresos anuales	Moneda	15	Ninguna
Dirección de facturación	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de facturación 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de facturación 2	Texto	100	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de facturación 3	Texto	100	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de facturación	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de facturación	Lista de opciones	30	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación	Texto	30	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Provincia de facturación	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección o sus equivalentes al estado de EE.UU. a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)).

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de EE. UU. de facturación	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía.
Código postal	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de facturación	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Frecuencia de visita	Lista de opciones	30	Este campo es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Gerente de cuentas de canal	Texto	50	Ninguna
Fecha de revisión de cumplimiento	Fecha/Hora UTC	7	La fecha en que se debe revisar el estado de cumplimiento.
Estado de cumplimiento	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Descripción	Texto	255	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Experiencia	Texto	30	Puede editar esta lista de opciones.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre Furigana	Texto	100	Ninguna.
Nº de identificación hospitalaria	Texto	30	Nº de industria sanitaria
Sector	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones: Automoción, Energía, Servicios financieros, Alta tecnología, Fabricación, Otro, Farmacéutica, Minorista, Servicios y Telecomunicaciones.
Tipo de influencia	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Última fecha de finalización de asignación	Fecha/Hora UTC	7	Ninguna
Última fecha de envío de asignación	Fecha/Hora UTC	7	Ninguna
Fecha de última visita	Fecha/Hora UTC	7	Ninguna
Ubicación	Texto	50	Ninguna
Nº de fax principal	Teléfono	40	Ninguna
Nº de teléfono principal	Teléfono	40	Ninguna
Potencial del mercado	Lista de opciones	30	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Segmento de mercado	Lista de opciones	30	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones.
Cuota de mercado	Número	No aplicable	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Puede editar esta lista de opciones. Este número se encuentra entre (0) y 100.
Número máximo de usuarios	Entero	No aplicable	Ninguna
Número de empleados	Entero	22	Ninguna

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta de socio de origen	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Esta lista de opciones contiene el valor del socio válido.
Propietario	Texto	50	Este campo contiene el nombre del propietario actual de este registro.
Cuenta de socio del propietario	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura.
Moneda del socio	Lista de opciones	15	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Este valor debe coincidir con el valor existente de la moneda actual del socio.
Nivel del socio	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Nombre del socio	Texto	100	El nombre del socio.
Estado de organización de socio	Lista de opciones	30	Este campo indica si el socio es una organización de Partner Relationship Partner (PRM) activa o inactiva. Si se establece en activa, se crea automáticamente un libro para la organización del socio. Sus usuarios se agregan automáticamente al libro. Este libro sólo se usa al relacionar unos socios con otros en el ítem relacionado de relaciones con los socios del campo Registro de socios. Puede editar esta lista de opciones.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Lista de precios	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los nombres de las listas de precios.
Tipo de socio principal	Lista de opciones	30	Esta lista de opciones es de sólo lectura. Los valores predeterminados de esta lista de opciones son los tipos de socios asociados con el socio.
Cuenta de socio principal	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado es el valor del socio.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Prioridad	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Compañía que cotiza en bolsa	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna.
Clasificación	Número	22	Ninguna.
Reasignar cuenta	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo indica que la cuenta se debe reasignar. Al importarlo, desencadena automáticamente reglas de asignación para este registro de cuenta, siempre que el administrador o gestor de su compañía haya configurado esta función.
Referencia	Casilla de verificación	No aplicable	Este campo se debe definir con la región activada si esta cuenta ha aceptado ser una referencia que se puede revelar a clientes potenciales.
Referencia desde	Fecha	No aplicable	Ninguna
Región	Lista de opciones	25	Puede editar esta lista de opciones. Los valores predeterminados válidos son: Éste, Oeste y Central.
Ruta	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.
Dirección de envío	Lista de opciones	100	Este campo solo está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para la compañía. Este valor debe coincidir con el del campo Nombre de dirección del registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Dirección de envío 1	Texto	200	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Dirección de envío 2	Texto	100	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Dirección de envío 3	Texto	50	Para obtener una descripción sobre cómo asignar campos de dirección país a país, consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Ciudad de envío	Texto	50	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
País de envío	Lista de opciones	30	Los valores válidos predeterminados son los nombres de todos los países del mundo. El valor válido de EE.UU. es *USA*. Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de realizar la importación de datos (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Apartado de correos/Código de clasificación de envío	Texto	30	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes ítems de dirección a este campo: Colonia/sección, Código CEDEX, Dirección 4, URB y Municipio (consulte Acerca de países y asignaciones de direcciones (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Provincia de envío	Texto	50	Si su archivo contiene direcciones que no pertenecen a EE.UU., asigne los siguientes elementos de dirección (o sus equivalentes al estado de EE.UU.) a este campo: Estado MEX, Estado BRA, Distrito, Sección de territorio, Isla, Prefectura, Región, Emirato y Oblast (región) (consulte Acerca de países y asignación de direcciones (en la página 1766)). Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Estado de EE. UU. de envío	Lista de opciones	2	Los valores válidos predeterminados son abreviaturas estándar de dos letras para todos los estados de EE.UU. (con todas las letras en mayúscula). Oracle CRM On Demand no permite modificar los valores válidos de este campo. Asegúrese de que los datos de importación coinciden con los valores válidos de este campo antes de importar los datos. Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
Código postal de envío	Texto	30	Este campo no está disponible si se ha configurado el uso compartido de direcciones para su compañía.
ID externo de dirección de envío	Texto	30	Si está configurado el uso compartido de direcciones para la compañía, el tipo de datos para este campo se convertirá en una lista de opciones. El valor de este campo debe coincidir con el ID exclusivo externo de un registro de dirección existente. Además, si está habilitada la configuración Validar direcciones compartidas, este valor debe coincidir con un registro de dirección validado.
Campaña fuente	Lista de opciones	100	Esta lista de opciones es de sólo lectura. El valor predeterminado de esta lista de opciones es el nombre de la campaña origen que ha generado la cuenta.
Estado	Lista de opciones	30	Puede editar esta lista de opciones.

Nombre de campo de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Territorio	Lista de opciones	50	Esta lista de opciones es de sólo lectura. El campo predeterminado de esta lista de opciones es el nombre del territorio.
Sitio web	Texto	100	Ninguna.
Ventas año corriente	Moneda	22	Es específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Son las iniciales de Year To Date (Año hasta la fecha).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos del programa de socios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar programas de socios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo del programa de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	Ninguna
Registro del negocio permitido	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Descripción	Texto	16, 350	Ninguna
Fecha final	Fecha/Hora	7	Ninguna
MDF permitido	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Nombre completo de propietario	Lista de opciones	30	Ninguna

Nombre de campo del programa de socio predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de programa de socios	Texto	30	Ninguna
Tipo de socio	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de programa	Lista de opciones	30	Ninguna
Precios especiales permitidos	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna

Campos de cuentas de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de cuentas de plan predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de cuenta.
Plan de negocio	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.
División	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cuenta del plan principal	Booleano	1	Indica si la cuenta es una cuenta principal.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Cuentas del plan (en la página 427)

Campos de contactos de planes: preparación de importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Contactos del plan predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Plan de negocio	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.
Contacto	Lista de opciones	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de contacto.
División	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Contacto de plan principal	Booleano	1	Indica si el contacto es el contacto principal

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Contactos del plan (en la página 430)

Campos de oportunidades de planes: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar oportunidades de planes a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Oportunidad del plan predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna

Oportunidad del plan predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Oportunidad	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de oportunidad.
Plan de negocio	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del objeto de plan de negocio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Oportunidades del plan (en la página 433)

Campos de póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar pólizas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de pólizas.

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de facturación	Lista de opciones	30	Ninguna
Cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Campaña	Texto	15	Ninguna
Campaña: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Fecha de cancelación	Fecha	No aplicable	Ninguna

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Compañía: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha efectiva	Fecha	No aplicable	Ninguna
Fecha de vencimiento	Fecha	No aplicable	Ninguna
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Cantidad nominal	Moneda	22	Ninguna
Cuenta financiera	Texto	15	Ninguna
Cuenta financiera: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Vencimiento de la factura	Fecha	No aplicable	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Póliza principal	Texto	15	Ninguna
Póliza principal: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza principal vinculada a este registro.

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Número de póliza	Texto	50	Campo predefinido para el registro coincidente. Este campo también se denomina campo de número de póliza.
Método de pago de la póliza	Lista de opciones	30	Ninguna
Tipo de póliza	Lista de opciones	30	Ninguna
Agencia principal	Texto	15	Ninguna
Agencia principal: ID de sistema externo	Texto	30	ID exclusivo externo de la agencia principal (la cuenta de negocio está establecida en socio) vinculada a este registro.
Agente principal	Texto	15	Ninguna
Agente principal: ID de sistema externo	Texto	30	ID exclusivo externo del agente principal vinculado a este registro.
Código de productor	Texto	50	Ninguna
Tarificación	Lista de opciones	30	Ninguna
Estado de tarificación	Lista de opciones	30	Ninguna
Fuente de referencia	Lista de opciones	30	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna

Nombre de campo de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Subestado	Lista de opciones	30	Ninguna
Plazo	Texto	50	Ninguna
Prima total	Moneda	22	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de titular de la póliza: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar titulares de pólizas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo. Este tema es específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

La información de la siguiente tabla es válida sólo para datos de titulares de pólizas.

Nombre del campo Titular predeterminado de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Titular de la cuenta de negocio	Texto	15	Ninguna
Titular de la cuenta de negocio: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Compañía: ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Titular del contacto	Texto	15	Ninguna
Titular del contacto: ID exclusivo externo	Texto	50	Ninguna
Código de moneda	Lista de opciones	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna

Nombre del campo Titular predeterminado de póliza	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de sistema externo	Texto	50	Ninguna
Última actualización externa	Fecha/Hora	No aplicable	Ninguna
Fuente externa	Texto	50	Ninguna
Titular de la unidad familiar	Texto	15	Ninguna
Titular de la unidad familiar: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Porcentaje del titular	Porcentaje	22	Ninguna
Tipo de asegurado	Lista de opciones	30	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Propietario: ID de sistema externo	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Póliza	Texto	15	Campos predefinidos para el registro coincidente
Póliza: ID de sistema externo	Texto	50	ID exclusivo externo de la póliza vinculada a este registro
Nombre del titular de la póliza	Texto	250	Campos predefinidos para el registro coincidente
Rol	Lista de opciones	30	Campos predefinidos para el registro coincidente

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)

Importación de datos (en la página 1997)

Campos de cartera: preparación de la importación

NOTA: Puede que esta función no esté disponible en su versión ya que no forma parte de la aplicación estándar.

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar cuentas de cartera a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda de la cuenta	Lista de opciones	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Número de cuenta	Texto	100	Ninguna
Tipo de cuenta	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Contrato de anualidad, Póliza colectiva, 401K, CHEQUE, IRA, Seguro de vida, Fondo de inversión, Ahorros y Otros.
Tipo anual efectivo	Número	15	Ninguna
Fecha de cancelación o venta	Fecha	7	Ninguna
Límite de crédito	Moneda	20	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Fecha efectiva	Fecha	7	Ninguna
Fecha de vencimiento	Fecha	7	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Valor nominal	Moneda	20	Ninguna

Nombre de campo de cuenta de cartera predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Institución	Texto	100	Ninguna
Ubicación de la institución	Texto	50	Ninguna
Importe del préstamo	Moneda	20	Ninguna
Vencimiento	Fecha	7	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Prima	Moneda	20	Ninguna
ID de propietario principal	Texto	50	Ninguna
Producto	Texto	50	Ninguna
Fecha de compra	Fecha	7	Ninguna
Ingresos	Moneda	20	Ninguna
Clase de riesgo	Texto	50	Ninguna
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Activo, Pendiente, Oferta económica, Terminado y Cerrado.
Plazo	Número	20	Ninguna
Unidad del plazo	Lista de opciones	20	Valores válidos predeterminados: Día, Semana, Mes y Año.
Valor total de activos	Moneda	20	Ninguna
Fecha de valoración	Fecha	7	Ninguna
ID externo de institución	Texto	30	La institución se vincula a una cuenta.
ID externo de producto	Texto	30	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Carteras (en la página 722)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Lista de precios predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Moneda	Varchar	20	La moneda de la lista de precios.
Descripción	Varchar	255	Ninguna
En vigor desde	Fecha/hora UTC	7	Fecha en la que la lista de precios es efectiva.
En vigor hasta	Fecha/hora UTC	7	Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Nombre de lista de precios	Varchar	50	Ninguna
Estado	Varchar	30	El estado actual de la lista de precios; por jimplo, En progreso, Publicada, etc.
Tipo	Varchar	30	El tipo de lista de precios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de ítems de líneas de listas de precios: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de líneas de listas de precios a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices

que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Ítem de línea de lista de precios predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Descripción	Varchar	255	Ninguna
En vigor desde	Fecha/hora UTC	7	Fecha en la que la lista de precios es efectiva.
En vigor hasta	Fecha/hora UTC	7	Fecha hasta la que la lista de precios es efectiva.
Precio de la lista	Número	22	El precio del producto.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Lista de precios	Varchar	15	El nombre de la lista de precios con la que este ítem de línea está asociado.
Tipo de precio	Varchar	30	El tipo de precio del ítem de la línea; por ejemplo, estándar.
Producto	Varchar	15	El producto del ítem de la línea de precio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de categoría de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos de categoría de producto a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de destinatarios de la campaña predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Nombre de categoría	Texto	100
Categoría principal	Texto	100
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo de categoría de producto principal	Texto	30
Descripción	Texto	16.350

Campos de producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Carrocería	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predeterminados: Coupé, Salón, Descapotable, Cinco puertas, Monovolumen, Sedán
Categoría	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Ropa, Tractor, SUV, Camión pesado, Exterior, Eléctrico, Tren de transmisión, Camión ligero, Coche de pasajeros
Controlado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Precio de factura de concesionario	Moneda	15	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descripción	Texto	255	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Puertas	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predeterminados: 3 puertas, 2 puertas y 4 puertas.
Motor	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Seguimiento por número de lote	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Marca	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Disponible para pedido	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Producto principal	Texto	100	Ninguna
Nº de pieza	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Tipo de precio	Lista de opciones	30	Ninguna
Categoría de producto	Texto	100	Ninguna
Moneda del producto	Moneda	15	Ninguna
Nombre del producto	Texto	100	Campo necesario predeterminado.
Tipo de producto	Lista de opciones	30	Ninguna
Revisión	Lista de opciones	30	Ninguna
Serializado	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna

Nombre de campo de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado	Lista de opciones	30	Ninguna
Subtipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Clase terapéutica	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmisión	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Embellecedor	Lista de opciones	30	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de opciones	30	Ninguna
Año	Número	50	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de indicación del producto: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador de su empresa para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de indicación de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de indicación de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Nombre de indicación del producto	Texto	50	Debe ser único en la compañía.
ID de producto	Referencia	No aplicable	Búsqueda de producto a nivel de marca.
Nombre del producto	Referencia	No aplicable	Búsqueda de nombre de producto a nivel de marca.
Categoría de producto	Referencia	No aplicable	Texto de sólo lectura. Este nombre muestra la categoría de producto de la marca de productos seleccionada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de renuncias de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar renuncias de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Renuncia de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Comentarios	Texto	255	Este campo proporciona información adicional sobre el campo de renuncia.
País	Lista de opciones	30	País al que está destinada la renuncia.
Número	Texto	15	Ninguna.
División	Texto	50	Ninguna.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna.
Idioma predeterminado	Lista de opciones	30	Idioma predeterminado para el registro de renuncia relacionado.

Renuncia de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Texto de renuncia	Texto	1000	Éste es el texto de renuncia.
Fecha final	Fecha/Hora	7	La fecha de caducidad de la renuncia.
Fecha de inicio	Fecha/Hora	7	La fecha de activación de la renuncia.
Estado	Lista de opciones	30	Los valores de este campo son: Activo, Inactivo y Caducado.
Tipo	Lista de opciones	30	Este valor indica si la renuncia es global o multilingüe.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de inventarios de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar inventarios de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Inventario de muestra predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de informe de auditoría	Texto	15	Ninguna
División	Texto	50	Ninguna
Período de inventario	Texto	15	El campo de referencia que apunta al ID del objeto de periodo de inventario.
Último recuento físico	Número	22	Ninguna
Nº de lote	Texto	15	Ninguna
Saldo de apertura	Número	22	Ninguna
Recuento físico	Número	22	Ninguna

Inventario de muestra predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Muestra	Texto	15	El campo de referencia que apunta al producto de muestra de este inventario.
Recuento del sistema	Número	22	Ninguno

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Inventario de muestra (en la página 597)

Campos de lotes de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar lotes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de lote de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de corte	Texto	255	Versión en texto del campo CutOff_Date.
Cutoff_Date	Fecha	10	Esta fecha se calcula. El cálculo se realiza restando el valor del campo Días cortos de los días cortos de la fecha de caducidad. Por ejemplo, si la fecha de caducidad es el 31 de enero y el valor del campo Días cortos es 30, el valor del campo Cutoff_Date es el 1 de enero. Esta fecha indica que el lote de muestra se debe usar de inmediato o se debe devolver a la oficina principal.
Descripción	Texto	255	Descripción del lote.
División	Texto	50	Ninguna

Nombre de campo de lote de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha de vencimiento	Fecha	7	La fecha de caducidad del lote de muestra.
Inventario por lote	Booleano	1	Este campo indica si el seguimiento del inventario se realiza a nivel de lote o de producto.
Nº de lote	Texto	100	Nombre del lote.
Disponible para pedido	Booleano	1	Este cambio indica si el lote se puede ordenar.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Nivel de producto	Número	22	Ninguna
Muestra	Texto	15	Nombre del producto.
Días cortos	Número	22	El número de días para la entrega.
Fecha de inicio	Fecha	7	La fecha de inicio del lote de muestra.
Unidad de medida	Texto	30	La unidad de medida.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)
- Lotes de muestra (en la página 653)

Campos de solicitud de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de importar los datos, deberá revisar la siguiente información.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	15	Ninguna.
Cuenta: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro de cuenta principal al que está enlazada la solicitud de muestra.
Libro	Cadena	150	Ninguna
Libro:ID	Cadena	15	Ninguna
Dirección de facturación	Texto	15	Dirección a la que se factura el pedido.
Contacto	Texto	15	Este campo es necesario.
Contacto: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro de contacto principal al que está enlazada la solicitud de muestra.
Moneda	Lista de opciones	15	Los valores de esta lista de opciones son de sólo lectura. Los valores que importe deben coincidir con valores válidos de esta lista de opciones.
Descripción	Texto	255	Este campo contiene la descripción del registro de la solicitud de muestra.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna
Indicador externo	Texto	1	Los valores para este campo son: S y N. Si el indicador externo tiene el valor Y, indica que un sistema externo crea la solicitud de muestra.
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna.
ID	Texto	15	Este campo es el identificador de la solicitud de muestra.
Pedido creado	Fecha/Hora UTC	7	Fecha y hora en la que se ha creado el pedido.
Mensaje de integración de pedidos	Texto	255	Ninguna.

Solicitud de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Número de pedido	Texto	50	El valor predeterminado de este campo es el ID de pedido.
Propietario	Texto	15	Este campo muestra el propietario del registro.
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro del propietario principal al que está enlazada la solicitud de muestra.
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguno
Dirección de envío	Texto	15	Dirección a la que se envía el pedido. Este campo es obligatorio.
ID de dirección de envío	Texto	15	Campo de ID de la dirección de envío.
Estado	Lista de opciones	30	Código de estado de la solicitud de muestra.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de ítems de solicitud de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de solicitudes de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de importar los datos, deberá revisar la siguiente información.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de ítems de solicitudes de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Contacto: ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna.
Moneda	Lista de opciones	15	Los valores de esta lista de opciones son de sólo lectura. Los valores que importe

Nombre de campo de ítems de solicitudes de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			deben coincidir con valores válidos de esta lista de opciones.
Importe de descuento	Número	22	Ninguna.
Porcentaje de descuento	Número	22	Ninguna.
División	Texto	50	Ninguna.
ID	Texto	15	Este campo es el identificador del ítem de la solicitud de muestra.
Pedido	Texto	15	Este campo contiene el ID de la solicitud de muestra. Este campo es obligatorio.
Número de ítem de pedido	Texto	15	Este campo contiene el ID de ítem de solicitud de muestra.
Propietario: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro de la solicitud de muestra principal a la que está enlazado el ítem de la solicitud de muestra.
Ítem de valor de lista de opciones	Texto	50	Ninguna.
Precio	Número	22	Ninguna.
Precio tras el descuento	Número	22	Ninguna.
Producto	Texto	15	Este campo contiene la clave foránea para el ID de producto. Es un campo obligatorio.
Producto: ID exclusivo externo	Texto	30	ID exclusivo externo del registro del producto principal al que está enlazado el ítem de la solicitud de muestra.

Nombre de campo de ítems de solicitudes de muestra predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cantidad	Número	22	Este campo contiene la cantidad de productos pedidos. Es un campo necesario, y el valor debe ser mayor que cero. **NOTA:** si se define un tipo de registro Asignación solicitudes muestra, el valor en el campo Cantidad se valida con los campos Cantidad de asignación, Cantidad máxima y Máxima cantidad por cliente correspondientes. Si falla esta validación, no podrá importar el tipo de registro Ítem de solicitud de muestra en Oracle CRM On Demand.
Estado	Lista de opciones	30	Código de estado del ítem de la solicitud de muestra.

NOTA: si un producto está bloqueado para un contacto, no puede importar un ítem de solicitud de muestra de ese producto para el contacto. Si lo intenta, el registro no se importa y se registra un mensaje de error en el archivo de registro de la solicitud de importación. Para obtener más información sobre el bloqueo de productos para contactos, consulte Productos bloqueados (en la página 708).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de transacciones de muestra: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar transacciones de muestra a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

Si desea utilizar una acción de flujo de trabajo para enviar de forma automática una serie de transacciones de muestra durante la importación, utilice un campo personalizado, por ejemplo, defina Marcar para envío en Y, para indicar que las transacciones de muestra se pueden enviar una vez finalizada la importación. Para obtener más información sobre el uso de la acción de flujo de trabajo de envío para enviar transacciones de muestra, consulte Configuración del envío automático de transacciones de muestra (en la página 2059).

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Número de paquetes enviados	Número	22	El número de paquetes que se envían cuando se transfieren las transacciones de muestra.
Nº de paquetes recibidos	Número	22	El número de paquetes que se recibieron cuando entraron las transferencias de muestra.
Motivo del ajuste	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados de este campo son: Error humano, Robo, Recuento Inicial, Perdido, Encontrado y Solicitud.
Comentarios	Texto	255	Campo de descripción.
Fecha	Fecha/Hora	7	La fecha de la transacción.
División	Texto	50	Ninguna
Fecha de llegada esperada	Fecha/Hora	7	Ninguna
Fecha de entrega esperada	Fecha/Hora	7	Ninguna
Desde transacción	Texto	15	Ninguna
Período de inventario: fecha de inicio	Fecha/Hora	7	Ninguna
Período de inventario: fecha final	Fecha/Hora	7	Ninguna
Nº de factura	Texto	15	Ninguna
Nombre	Texto	50	Ninguna
ParentTxn	Texto	15	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Fecha de recepción	Fecha/Hora	7	Ninguna
Transacción raíz	Texto	15	Ninguna

Transacción de muestra predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son: En progreso, En tránsito, Ajustado, Procesado y Procesado con discrepancias.
Fecha de envío	Fecha/Hora	7	Ninguna
Número de seguimiento	Texto	15	Ninguna
Transferir a	Texto	15	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Los valores predeterminados son: Transferencia de entrada, Transferencia de salida, Muestra perdida, Ajuste de inventario y Desembolso.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de solicitud de servicio: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de servicio a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cuenta	Texto	100	Ninguna
ID externo de cuenta	Texto	30	Ninguna
Área	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Producto, Instalación, Mantenimiento, Capacitación y Otros

Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Causa	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Instrucciones confusas, El usuario necesita formación, Incidencia existente, Nuevo factor, Otros
Cerrado	Hora	Fecha/Hora	Ninguna
Contacto	Texto	255	Ninguna
ID externo de contacto	Texto	30	Ninguna
Concesionario	Lista de opciones	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descripción	Texto	16.350	Si un campo Descripción del archivo de importación supera los 16.350 caracteres, se truncará en 16.252 caracteres. El resto de caracteres se agregará a las notas vinculadas, con un límite máximo cada una de 16.350 caracteres.
División	Texto	50	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Apertura	Fecha/Hora	7	Ninguna
Oportunidad	Texto	100	Ninguna

Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Propietario	Correo electrónico	50	Los datos del archivo deben coincidir con el ID de usuario de inicio de sesión de un usuario existente de Oracle CRM On Demand. Si un registro no contiene un valor válido para este campo (o no contiene ningún valor), su valor se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación. Si este campo no se asigna a un campo válido del archivo de importación cuando se ejecuta el Asistente de importación, el propietario se establece en el ID de usuario de inicio de sesión del usuario que realiza la importación para todos los registros importados.
ID externo de propietario	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Cuenta de socio principal	Varchar	15	Ninguna
Prioridad	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: 1 - Lo más rápido posible, 2 - Alto, 3 - Medio, 4 - Bajo
Producto	Lista de opciones	100	Ninguna
Reasignar propietario	Casilla de verificación	No aplicable	Ninguna
Concesionario del servicio	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Fuente	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Teléfono, Web, Correo electrónico, Fax
Moneda de la SS	Texto	20	Ninguna
Nº de SS	Texto	64	Ninguna

Nombre de campo de solicitud de servicio predeterminada	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Abierta, Pendiente, Cerrada, Abierta y escalada, Cancelada
Asunto	Texto	250	Ninguna
Tipo	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Pregunta, Factor, Solicitud de mejora, Otros
Vehículo	Texto	100	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de solicitud de servicio (en la página 443)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de firmas: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar firmas a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Firmas predeterminadas Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
ID de actividad	Texto	15	Ninguna
Nombre del contacto	Texto	50	Ninguna
Apellidos del contacto	Texto	50	Ninguna
Texto de renuncia	Texto	500	Ninguna
Texto de cabecera	Texto	800	Ninguna
Nombre del representante de ventas	Texto	50	Ninguna

Firmas predeterminadas Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Apellidos del representante de ventas	Texto	50	Ninguna
Control de firma	Texto	16000	Este campo contiene las coordenadas x e y de la firma.
Fecha de firma	Fecha	7	Ninguna

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de perfil social: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar perfiles sociales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de perfil social predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Comunidad	Texto	255	Nombre del sitio de la red social, como Facebook o Twitter, donde se ha encontrado el contacto.
Moneda	Lista de opciones	15	Ninguna.
Fecha de cambio	Fecha	No aplicable	Ninguna.
Enlace de autor	URL	255	Enlace web a la página de perfil del usuario en ese tipo de red social. Se abre una nueva ventana.
Autor	Texto	100	Nombre de usuario único del contacto en el sitio de la red social.
Activo	Booleano	1	Indica si el perfil de la red social se encuentra activo. El valor predeterminado es verdadero (1).

Campos de solución: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica sobre la configuración del archivo CSV antes de importar soluciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de solución predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
División	Texto	50	Ninguna
ID exclusivo externo	Texto	30	Ninguna
Pregunta frecuente	Texto	250	Ninguna
ID de integración	Texto	30	Ninguna
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50	Ninguna
Categoría de producto	Lista de opciones	100	Ninguna
Publicado	Lista de opciones	1	Los valores válidos predeterminados son Y y N. Estos valores deben estar en inglés, con independencia de la configuración de idioma.
Puntuación 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes (en la página 61).
Puntuación 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Puntuación 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Recuento de solicitudes de servicio	Entero	22	Ninguna
Moneda de la solución	Lista de opciones	20	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben

Nombre de campo de solución predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
			coincidir completamente con los valores válidos.
Detalles de la solución	Texto	16.000	Ninguna
Evaluación de la solución	Número	15	No puede editar esta lista de opciones. Por lo tanto, los valores que importe deben coincidir completamente con los valores válidos.
Estado	Lista de opciones	30	Valores válidos predeterminados: Borrador, Aprobado, Obsoleto
Semáforo 1	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2. Para obtener más información, consulte Acerca de los campos mostrados como imágenes (en la página 61).
Semáforo 2	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Semáforo 3	Entero	No aplicable	Los valores válidos de este campo son: null, 0, 1, 2.
Cargo	Texto	100	Campo necesario predeterminado.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Campos de solución (en la página 453)
- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de productos de precios especiales: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar productos de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Producto de precios especiales predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Costo autorizado	Número	22	El precio del socio que está en negociación para la solicitud de precios especiales.
Nombre de la competencia	Varchar	100	El nombre del competidor en la solicitud.
Socio de la competencia	Varchar	100	El nombre del socio de la competencia.
Producto de la competencia	Varchar	100	El nombre del producto del competidor.
Precio del producto de la competencia	Número	22	El precio del producto de la competencia.
Moneda	Varchar	20	Ninguno
Descripción	Varchar	250	Ninguno
PVPR	Número	22	El precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) en la moneda usada.
Otra información de la competencia	Varchar	250	Cualquier otra información relativa a las ofertas de productos de la competencia, por ejemplo, la justificación del precio especial, etc.
Producto	Varchar	15	El nombre del producto de la solicitud de precios especiales.
Costo de compra	Número	22	El precio que el socio pagó originalmente por adquirir el producto.
Cantidad	Número	22	La cantidad esperada de productos que se van a vender bajo esta solicitud.
Costo solicitado	Número	22	El precio reducido que solicitó el socio.
Precio de venta solicitado	Número	22	El precio de venta al que el socio quería vender el producto.
Solicitud de SP	Varchar	15	La solicitud de precios especiales con la que está asociado este producto de precios especiales.
Precio de venta sugerido	Número	22	El precio de venta que sugiere el propietario de la marca.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de solicitudes de precios especiales: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar solicitudes de precios especiales a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Estado de aprobación	Varchar	30	El estado de aprobación de la solicitud de precios especiales.
Aprobador	Varchar	15	El nombre del aprobador.
Fecha de autorización	Fecha/Hora UTC	7	La fecha y hora en que se aprobó la solicitud de precios especiales.
Fecha de la decisión sobre la reclamación	Fecha	7	La fecha en la que se tomó una decisión sobre la reclamación.
Estado de la reclamación	Fecha	7	El estado de la reclamación de precios especiales.
Moneda	Varchar	20	La moneda de la solicitud de precios especiales.
Registro del negocio	Varchar	15	El registro del negocio que se asocia con la solicitud de precios especiales.
Descripción	Varchar	15	Ninguno
Vencimiento	Fecha	7	La fecha antes de la cual se debe procesar la solicitud.
Cliente final	Varchar	15	El cliente de la solicitud. Si la solicitud se asocia con una oportunidad, puede seleccionar una cuenta de oportunidad.

Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Fecha final	Fecha UTC	7	La fecha y hora tras la que los precios especiales dejan de ser efectivos.
Fondo	Varchar	15	El nombre del fondo asociado con la solicitud de precios especiales.
Última aprobación de	Varchar	15	El nombre de la última persona que aprobó la solicitud.
Oportunidad	Varchar	15	Oportunidad con la que está relacionada la solicitud.
Cuenta de socio de origen	Varchar	15	El socio que originó la solicitud de precios especiales.
Propietario	Varchar	15	Propietario del registro.
Cuenta de socio del propietario	Varchar	15	Cuenta de socio para la que trabaja el propietario.
Programa de socios	Varchar	15	El programa de socios con el que se asocia la solicitud.
Cuenta de socio principal	Varchar	15	La compañía de socios que dirige el esfuerzo en la solicitud de precios especiales.
Código de motivo	Varchar	30	Razón por la que se devolvió o rechazo una solicitud de precios especiales.
Fecha de solicitud	Fecha	7	La fecha y hora en que se creó la solicitud de precios especiales.
Nombre de solicitud	Varchar	50	Nombre de la solicitud.
Fecha de inicio	Fecha/Hora UTC	7	Fecha y hora en que comienzan los precios especiales.
Estado de envío	Varchar	30	Estado del envío, como No enviado, Enviado o Recuperado.
Fecha del envío	Fecha/Hora UTC	7	Fecha y hora en que se envió la solicitud.
Importe total autorizado	Número	22	Importe total que se va a autorizar.

Solicitud de precios especiales predeterminada Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Importe total solicitado	Número	22	Importe total que solicitó el socio.
Importe total de la reclamación aprobado	Número	22	Importe total de la reclamación que se aprobó para el socio.
Solicitud del importe total de la reclamación	Número	22	Importe total de la reclamación que solicita el socio.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de contacto de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el vínculo entre un contacto y una tarea a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de contacto de la tarea predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Nombre completo del contacto	Texto	60
ID externo de contacto	Texto	30
ID externo de tarea	Texto	30

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de usuario de la tarea: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar el enlace entre un usuario y una tarea a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de usuario de la tarea predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
ID de usuario	Texto	50
ID externo de tarea	Texto	30
ID externo de usuario	Texto	30

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

Campos de ítems de transacciones: preparación para la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar ítems de transacciones a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Ítem de transacción predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Descripción	Texto	250	La descripción del ítem de transacción.
Período de inventario	Texto	15	Ninguno
Número de línea	Número	22	El número único asociado con el registro del encabezado de la transacción.
Nº de lote	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID del lote de muestra.
Cantidad	Número	22	El número de muestras asociado con el ítem de transacción.
Muestra	Texto	15	El nombre de la muestra que se proporciona con el ítem de transacción. Debe documentar todas las muestras.

Ítem de transacción predeterminado Nombre del campo	Tipo de datos	Longitud máxima	Comentarios
Cantidad enviada	Número	22	El número de muestras que se enviaron como ítem de transacción.
Nº de transacción	Texto	15	El campo de referencia que contiene el ID de la transacción de muestra.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804)
- Importación de datos (en la página 1997)

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 (consulte Directrices de tipo de campo para importar datos en la página 1804). First, you must review the following import information before performing an import.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

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 About Countries and Address Mapping (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).
User Address 2, 3	Text	100	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).
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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766)).
User PO Box/Sorting Code	Text	30	None
User Province	Text	50	For Canada, see About Countries and Address Mapping (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766). 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 (consulte Acerca de países y asignación de direcciones en la página 1766).
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 User Fields (en la página 1488).
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 (consulte Directrices de tipo de campo para importar datos en la página 1804)
- Importing Your Data (consulte Importación de datos en la página 1997)
- User Fields (en la página 1488)

Campos de contacto de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar contactos de vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

Nombre de campo de categoría de producto predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Número de serie	Texto	100
Nombre del producto	Texto	100
Nombre completo del contacto	Texto	60
ID externo de contacto	Texto	30
ID externo de vehículo	Texto	30
Principal	Casilla de verificación	No aplicable

Campos de vehículo: preparación de la importación

La siguiente tabla contiene información específica relativa a la configuración del archivo CSV antes de importar campos del vehículo a Oracle CRM On Demand. Esta información complementa las directrices que se dan en el tema Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804). Antes de realizar una importación, deberá revisar la siguiente información acerca de la importación.

NOTA: la columna Campo predeterminado de esta tabla sólo contiene el nombre inicial (predeterminado) de cada campo. No contiene ningún nombre que haya modificado para la compañía en Oracle CRM On Demand. Por tanto, si no ve un campo específico al intentar realizar una importación, consulte al administrador para determinar el nuevo nombre del campo.

NOTA: esta sección es específica de Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
División	Texto	50
Grupo de valores de listas de opciones	Texto	50
NIV	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Año	Texto	22
Embellecedor	Texto	30
Puertas	Texto	30
Color exterior	Texto	30
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo de propietario	Texto	30
ID externo de cuenta	Texto	30
ID externo de producto	Texto	30
ID externo de distribuidor de venta	Texto	30
ID externo de distribuidor de servicios	Texto	30
Tipo de producto	Texto	30
Concesionario de venta	Texto	100
Estado	Texto	255
Cuenta	Texto	100
Tipo de cuenta	Texto	255
Contacto	Texto	255

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Nº del permiso de conducir	Texto	30
Región del permiso de conducir	Texto	10
Vencimiento del permiso de conducir	Fecha	32
Transmisión	Texto	30
Ubicación de la cuenta	Texto	50
Estado	Texto	30
Ubicación	Texto	30
Usado/Nuevo	Texto	30
Motor	Texto	30
PVPR	Moneda	25
Precio de factura de concesionario	Moneda	25
Propietario	Texto	30
Modificación: Fecha externa	Fecha/Hora	32
Modificado por	Texto	255
Moneda del vehículo	Texto	30
Color interior	Texto	30
Tipo de garantía	Texto	30
Fecha de inicio de la garantía	Fecha	32
Fecha final de la garantía	Fecha	32
Kilometraje actual	Número	16
Fecha de lectura del kilometraje	Fecha	32

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Nombre del producto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Carrocería	Texto	30
Descripción	Texto	250
Propietario	Correo electrónico	50
Creación: Fecha externa	Fecha/Hora	32
ID de fila	ID	15
ID de integración	Texto	30
ID de cuenta	ID	15
ID de integración de cuenta	Texto	30
Objeto personalizado *N*	Texto	50
Lista de opciones indexada 1	Texto	30
Lista de opciones indexada 2	Texto	30
Lista de opciones indexada 3	Texto	30
Lista de opciones indexada 4	Texto	30
Lista de opciones indexada 5	Texto	30
Lista de opciones indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Fecha indexada	Fecha/Hora	32
Moneda indexada	Moneda	25
Texto completo indexado	Texto	255
Texto breve indexado 1	Texto	100

Nombre de campo de vehículo predeterminado	Tipo de datos	Longitud máxima
Texto breve indexado 2	Texto	100
Casilla de verificación indexada	Booleano	1
Categoría de producto	Texto	100
Nº de pieza	Texto	50
Fecha de compra	Fecha	32
Precio de compra	Moneda	25
Cantidad	Número	16
Fecha de envío	Fecha	32
Fecha de instalación	Fecha	32
Fecha de vencimiento	Fecha	32
Fecha de notificación	Fecha	32
Contrato	Texto	30

Asistente de importación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de importación para importar los datos de la compañía a Oracle CRM On Demand:

- Importación de datos (en la página 1997)
- Revisión de los resultados de importación (consulte Reviewing Import Results en la página 2002)
- Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación (en la página 2003)

Importación de datos

Antes de comenzar. Prepare los archivos CSV y agregue cualquier campo o valor de la lista de opciones a la aplicación. Para obtener más información, consulte Preparación de la importación de datos (consulte Preparar la importación de datos en la página 1810). Antes de importar los datos, puede determinar el método de importación de datos que mejor se ajuste a sus requisitos para revisar la documentación de ayuda en My Oracle Support.

Una vez que haya preparado los datos que va a importar, acceda al Asistente de importación y realice la importación. Para garantizar que el Asistente de importación procese todas las solicitudes de importación por igual, cada una de estas solicitudes se divide en una o más solicitudes secundarias formadas por 100 registros. Las solicitudes secundarias pertenecientes a diferentes solicitudes de importación se procesan simultáneamente, de modo que ninguna solicitud de importación debe esperar a que finalice otra solicitud antes de pasar a formar parte de la cola. El tiempo de procesamiento de una solicitud de importación se actualiza continuamente y refleja el progreso de las solicitudes secundarias que contiene la cola.

CONSEJO: asegúrese de que el archivo CSV está correctamente configurado, para ello, realice una importación de prueba de cinco registros. Es mucho más fácil corregir los errores de cinco registros importados que del total en el archivo de importación.

Para importar registros

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
3. En la sección Importar datos, seleccione el tipo de registro que desea importar en el menú desplegable.
4. Haga clic en el botón Iniciar.

   Esto abre el asistente de importación.
5. En el paso 1:

   NOTA: las siguientes opciones estarán disponibles en función del registro que desee importar.

   a. Seleccione cómo desea que el Asistente de importación identifique los registros coincidentes.

      El Asistente de importación utiliza un ID exclusivo externo, que es un campo ID externo exclusivo importado desde otro sistema, un ID de fila de Oracle CRM On Demand y campos de Oracle CRM On Demand predefinidos. Los campos predefinidos, como Nombre de la cuenta o Ubicación, no tienen ID.

      Para obtener información acerca cómo se definen los registros duplicados, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 1788).

   b. Seleccione qué desea que haga el Asistente de importación si detecta un identificador de registro exclusivo duplicado en Oracle CRM On Demand. Puede elegir entre no importar registros duplicados, sobrescribir los registros existentes o crear registros adicionales.

      NOTA: Esta opción no está disponible en Notas.

   c. Seleccione la acción que desea que realice el Asistente de importación si el identificador exclusivo del registro importado no coincide con ninguno de los registros existentes en Oracle CRM On Demand.

      NOTA: Esta opción no está disponible en Notas. Si selecciona Sobrescribir reg. existentes y No crear nuevo registro en la opción anterior, se actualizará el registro.

   d. Seleccione cómo desea gestionar los valores de la lista de opciones en el archivo CSV que no coincidan con los valores en la aplicación.

      El Asistente de importación puede agregar el nuevo valor a la lista de opciones o no importar el valor del campo. La opción que seleccione se aplica tanto a los campos de lista de selección de un solo valor como a los de selección múltiple.

      NOTA: Esta opción no está disponible al importar notas o si el idioma del usuario es diferente al idioma predeterminado de la compañía.

   e. Decida si el Asistente de importación debe crear un nuevo registro para las asociaciones que faltan (registros relacionados) en el archivo de datos.

   NOTA: esta opción solo está disponible al importar Cuentas o Contactos.

   f. Seleccione el formato de hora y fecha en el archivo CSV.

      Si desea obtener más información, consulte Directrices de tipo de campo para importar datos (en la página 1804).

   g. Compruebe que la selección de la codificación de archivos es Occidental.

      NOTA: no cambie este valor a menos que tenga la total certeza de que se utiliza otro método de codificación. El valor predeterminado, Occidental, se aplica a la mayoría de sistemas de codificación en Europa y Estados Unidos.

h Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.

i En la lista desplegable Error en registro, seleccione lo que desea que registre Oracle CRM On Demand: Todos los mensajes, Errores y advertencias o Sólo errores.

j Seleccione el archivo CSV del que desea importar los datos.

k Active la casilla de verificación Es necesario procesar los registros de archivos de datos de forma secuencial, si es necesario.

NOTA: si activa el procesado secuencial de archivos de datos, asegúrese de que las solicitudes de importación secundarias se procesen siempre por orden al enviar una solicitud de importación. Ello le permitirá garantizar también la conservación de las dependencias del archivo CSV.

l Active la casilla de verificación Activar notificación de correo electrónico si desea que se envíe una notificación de correo electrónico una vez haya terminado el proceso de importación. Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada.

m Active la casilla de verificación si desea desactivar la auditoría mientras se importan los datos y si no desea generar registros de seguimiento de auditoría al importar datos.

NOTA: no puede desactivar esta configuración de auditoría si está importando el tipo de registro Usuario. Esta opción solo está disponible si se ha activado el privilegio de gestión de auditoría de registros para las importaciones para el rol. Si se activa esta casilla puede mejorar el rendimiento, dependiendo de los tipos de registro que desee importar y del número de campos auditados que decidiese auditar para estos tipos de registros.

n Especifique si desea permitir que se actualicen los campos de listas de opciones de selección múltiple en valores nulos mediante la operación de importación:

- Si desea permitir que se actualicen los campos de listas de opciones de selección múltiple en valores nulos mediante la operación de importación, seleccione la casilla de verificación Importar valores en blanco en las listas de opciones de selección múltiple si aún no está seleccionada.
- Si no desea permitir que se actualicen los campos de listas de opciones de selección múltiple en valores nulos mediante la operación de importación, anule la selección de la casilla de verificación si ya está seleccionada.

La configuración inicial de la casilla de verificación Importar valores en blanco en las listas de opciones de selección múltiple en el Asistente de importación viene determinada por la configuración de la casilla de verificación correspondiente en el perfil de la compañía, pero puede cambiarla.

6 En el paso 2:

a Si es necesario, siga las instrucciones para validar su archivo.

b Si es posible, seleccione un archivo de asignación de campos.

c Los archivos de asignación de campos (.map) contienen las parejas de campos del archivo CSV con los campos existentes de Oracle CRM On Demand. Tras realizar una importación, el sistema envía por correo electrónico el archivo .map con la última estructura de asignación. Guárdelo en su equipo y utilícelo para otras importaciones.

7 Para el paso 3, asigne los campos de su archivo a los de Oracle CRM On Demand. Como mínimo, debe asignar todos los campos obligatorios a los encabezados de columna en el archivo CSV.

El asistente de importación muestra los encabezados de columna del archivo CSV importado junto a una lista desplegable que contiene todos los campos de esa área en Oracle CRM On Demand, incluidos los campos personalizados que haya agregado.

Si el campo de dirección que necesita no aparece en la lista desplegable, seleccione el campo correspondiente que se muestra en esta tabla.

Para filtrar su lista por este campo	Seleccione este campo en la lista desplegable
Número de la calle Dirección 1 Chome	Número/Calle
Ku	Dirección 2
Piso Distrito	Dirección 3
Shi/Gun	Ciudad
Colonia/sección Código CEDEX Dirección 4 URB Municipio.	Apartado de correos/Código de clasificación
Estado MEX Estado BRA Distrito Sección territorial Isla Prefectura Zona Emirato Oblast (región)	Provincia
Código insular Código postal Código Postal	Código postal

Si ha seleccionado un archivo .map, compruebe que se asignan correctamente los campos. Puede que los campos personalizados creados desde que ejecutó la última importación necesiten ser asignados.

Si desea información sobre los ID externos, consulte Acerca de duplicados de registros e ID externos (en la página 1788).

PRECAUCIÓN: si se ha equivocado al seleccionar el archivo para importar, haga clic en Cancelar para cambiar la selección. En este punto, utilizar el botón Atrás no borra la memoria caché, por lo que aparecerá el archivo de importación que haya seleccionado en primer lugar en el paso de asignación de campos.

PRECAUCIÓN: ID exclusivo externo e ID externo de gerente son campos clave que se utilizan para asociar contactos con sus registros de gerente. Si estos campos no han sido asignados, el registro de gerente se asociará a contactos utilizando los campos Nombre del contacto y Gerente. Al utilizar los campos Nombre del contacto y Gerente para realizar esta asociación, los registros del archivo de datos estarán sujetos a una ordenación de dependencia más estricta.

8 En el paso 4, siga las instrucciones en pantalla si fuera necesario.

9 En el paso 5, haga clic en Final.

Para ver la cola de solicitudes de importación

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Colas de importación y exportación, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de importación.

   Aparecerá la página Cola de solicitudes de importación con información sobre las solicitudes, incluida la hora estimada de finalización.

   En la tabla siguiente se describen los estados de importación.

Estado	Descripción
En cola	La importación no se ha procesado todavía.
En progreso	La importación se está procesando. **NOTA:** puede eliminar la solicitud en este estado. No obstante, deberá revisar si se ha importado parcialmente algún dato en Oracle CRM On Demand.
Finalizada	No se han producido errores durante la importación.
Finalizada con errores	Se ha completado la importación pero se han producido errores con algunos registros.
Sin éxito	Se ha completado la importación pero no se ha importado ningún registro.
Error	No se ha completado la importación porque se ha producido un error.
Cancelado	La importación se ha cancelado.

En la tabla siguiente se describe la información de los registros de importación.

Información de los registros de importación	Descripción
Nº de enviados	El número de registros contenidos en el archivo CSV.
Nº de procesados	El número de registros que ha procesado en ese momento el motor de importación. Este campo se procesa cada 20 segundos o con la frecuencia que establezca el proceso del sistema.
Nº de importados correctamente	El número de registros que se han importado sin problemas.
Nº de importados parcialmente	El número de elementos importados cuyos registros no se importaron en su totalidad.
Nº de no importados	El número de registros que no se han importado.

Información de los registros de importación	Descripción
Nº de cancelados	El número de registros importados antes de que se cancelara la importación.

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 (en la página 841). 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 (en la página 1283).

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 (consulte Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación en la página 2003)

Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación

Si ha activado la notificación por correo electrónico durante la preparación de la importación, recibirá un mensaje de correo electrónico cuando termine la solicitud de importación. Este correo electrónico resume los resultados de la importación:

Estimado Mike:

Su solicitud de importación ha finalizado el 30/3/2007 a las 7:10:06 am. A continuación, se muestra un resumen de los resultados:

Usuario: qa/mjones

Tipo de importación: Cuenta

Nombre de archivo de importación: cuentas.csv

Hora de finalización: 30/3/2007 7:10:06 am

Total de registros: 496

Importados correctamente: 495

Importados parcialmente: 1

Registros duplicados ignorados: 0

Sin éxito: 0

Para obtener más detalles de la importación, revise el archivo de registro. Si necesita asistencia adicional, consulte la ayuda en línea.

Gracias por utilizar Oracle CRM On Demand,

Atención al cliente de Oracle CRM On Demand

Adjunto al mensaje de correo electrónico se incluye un archivo de registro donde se enumera cada error generado durante el proceso de importación, como por ejemplo:

Error específico de registro EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 No se ha encontrado ningún registro coincidente para el campo de importación 'CURRENCY' con el valor 'INR'. El campo 'Moneda de la cuenta' de Oracle CRM On Demand no se ha actualizado, aunque sí se han importado otros valores de campo para este registro.

Asistente de exportación

En los siguientes temas se describe el uso del Asistente de exportación para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- Exportación de datos (en la página 2003)
- Revisión de los resultados de exportación (en la página 2007)

Exportación de datos

Puede exportar total o parcialmente los datos de la compañía, incluidos los archivos adjuntos de tipos de registro específicos, desde Oracle CRM On Demand hasta un archivo externo. La exportación genera uno o más archivos ZIP con archivos CSV individuales para cada tipo de registro que seleccione para exportar. Cada uno de los archivos de exportación generados tiene un tamaño igual o inferior a 1,5 GB.

NOTA: si su compañía usa una edición de Oracle CRM On Demand específica de la industria, esos tipos de registros específicos de la industria, como Unidades familiares y Fondos, así como las actividades enlazadas y

las notas, se excluyen de la exportación. Además, si exporta registros de productos de oportunidad *periódicos*, Oracle CRM On Demand rellena la columna Parent_ID de esa fila. En los registros que no son periódicos, la celda Parent_ID está vacía.

Acerca de los límites de las exportaciones parciales

Su compañía pueden realizar una exportación completa cada siete días. En las exportaciones parciales, el número de registros que puede exportar su compañía en un periodo de siete días se basa en el número de licencias de usuario que su compañía compra para Oracle CRM On Demand. Por cada licencia, se pueden exportar 1.000 registros en exportaciones parciales durante un periodo de siete días.

En los siguientes ejemplos, se muestra cómo funciona el límite de las exportaciones parciales para una compañía que ha comprado cinco licencias de usuario de Oracle CRM On Demand y, por lo tanto, puede exportar un máximo de 5.000 registros durante un periodo de siete días:

- **Ejemplo 1.** En los últimos siete días, se han exportado 4.000 registros a través de solicitudes de exportación parcial. Ahora, un usuario envía una solicitud de exportación parcial de 2.000 registros.

  En este caso, la solicitud de exportación parcial produce un error porque el número total de registros exportados durante el periodo de siete días asciende a 6.000 y, por lo tanto, se ha superado el límite de 5.000 registros.
- **Ejemplo 2.** En los últimos siete días, no se ha exportado ningún registro a través de solicitudes de exportación parcial. Ahora, dos usuarios envían diferentes solicitudes de exportación parcial. Una de las solicitudes de exportación es de 3.000 registros y la otra es de 2.000 registros.

  En este caso, las dos solicitudes de exportación parcial se realizan correctamente porque el número total de registros exportados durante el periodo de siete días asciende a 5.000 y, por lo tanto, no se ha superado el límite. Sin embargo, cualquier solicitud de exportación parcial posterior que se envíe durante los siguientes siete días producirá un error, porque ya se ha alcanzado el límite de 5.000 registros del periodo de siete días.

NOTA: los registros que se exportan a través de páginas de lista no se tienen en cuenta cuando Oracle CRM On Demand calcula el número de registros exportados a través de exportaciones parciales durante un periodo de siete días.

Acerca del período de retención de las solicitudes de exportación y los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

En la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand retiene los detalles de las solicitudes de exportación y su salida durante un período determinado, tal y como se indica:

- Los detalles de una solicitud de exportación se retienen durante 60 días y, a continuación, se depuran.
- La salida de una solicitud de exportación se retiene durante 168 horas (es decir, siete días) y, a continuación, se depura.

Los períodos de retención se aplican a las operaciones de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las operaciones que se envían a través del asistente de exportación de datos.

El administrador puede cambiar los períodos de retención de las solicitudes de exportación y de sus archivos adjuntos cambiando los valores en los siguientes campos del perfil de la compañía:

- Fecha de vencimiento de solicitud de exportación (días)
- Fecha de vencimiento del archivo adjunto de solicitud de exportación (días)

Para obtener información sobre la actualización de estos campos, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (consulte Configuring Company Settings en la página 1225).

Antes de comenzar. Para realizar este procedimiento, su rol debe incluir el privilegio Exportación de administración.

Par exportar datos de la compañía

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de gestión de datos de la Página inicial de administración, haga clic en el enlace Herramientas de importación y exportación:
3. En la página Herramientas de importación y exportación, haga clic en el enlace Exportar datos.

   De este modo, se abrirá el Asistente de exportación de datos.
4. En el paso 1:
   a. Realice una de las siguientes acciones:
      - Si desea realizar una exportación completa, seleccione el botón de selección Exportar todos los tipos de registros.
      - Si desea realizar una exportación parcial, seleccione el botón de selección Exportar tipos de registros seleccionados y los tipos de registros que desee exportar. Puede exportar todos los datos de un tipo de registro o datos de registros secundarios individuales.
      - Si desea exportar los archivos adjuntos para tipos de registro específicos, seleccione estos tipos de registro de la sección Todos los datos de los archivos adjuntos. Para obtener más información sobre la exportación de archivos adjuntos, consulte Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 2037).

      NOTA: el archivo adjunto exportado tiene las siguientes reglas de nomenclatura: <Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>, por ejemplo, Opportunity Attachment_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx.

   b. Haga clic en Siguiente.

   Los datos de los tipos de registro principal o secundario se exportan a un archivo CSV independiente dentro del archivo ZIP.

   ADVERTENCIA: si se van a exportar datos de notas en Oracle CRM On Demand, el archivo CSV contiene todas las notas públicas creadas en Oracle CRM On Demand, así como las notas privadas que pertenecen al usuario que exporta los datos.
5. En el paso 2:
   a. Seleccione la zona horaria utilizada en el archivo CSV exportado.
   b. Seleccione el formato de fecha/hora utilizado en el archivo CSV exportado.

      NOTA: si ha seleccionado las fechas para realizar una exportación completa, dicha exportación cambia a una exportación parcial.
   c. Seleccione el tipo de delimitador de CSV utilizado en su archivo: coma o punto y coma.
   d. Seleccione un filtro de rango de tiempo para limitar los datos de la exportación.

      NOTA: la primera vez que exporte los datos, es posible que no desee filtrarlos por fechas. Posteriormente, sí podrá configurar las exportaciones incrementales filtrando los datos por fechas desde la última exportación.
   e. Active la casilla de verificación Activar notificación de correo electrónico si desea que se envíe una notificación de correo electrónico una vez haya terminado el proceso de exportación.
   f. Active la casilla de verificación Exportar detalles de adjunto solo si sólo desea exportar los detalles de los archivos adjuntos y no desea exportar ningún contenido de dichos archivos. Puede exportar los detalles de los archivos adjuntos de todos los tipos de registro y sus campos correspondientes.

      NOTA: esta casilla de verificación sólo está disponible si selecciona un tipo de registro en la sección Todos los datos de los archivos adjuntos en el paso anterior.
   g. Active la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación si desea que las URL se incluyan en el archivo CSV exportado.

El valor predeterminado de la casilla de verificación Incluir enlace web URL en los archivos de exportación está controlado por dicha casilla en perfil de compañía. Puede optar por seleccionar o anular la selección de este parámetro para cada solicitud de exportación. Para obtener más información sobre esta casilla de verificación, consulte Configuración de los ajustes de integración (en la página 1246).

h Si exporta los archivos adjuntos de uno o varios tipos de registro y desea escanear el archivo zip de los archivos adjuntos en busca de virus, asegúrese de que ha seleccionado la casilla de verificación Detectar virus en archivo .zip de exportación.

Al seleccionar esta casilla de verificación, el archivo zip de los archivos adjuntos se escanea en busca de virus. En caso de que hubiera virus, el archivo zip no se exporta.

Esta casilla de verificación está marcada de forma predeterminada. Si desmarca esta casilla de verificación, el archivo zip de los archivos adjuntos no se analiza en busca de virus y, en ese caso, es recomendable que utilice un software de escaneo en su equipo local para comprobar el contenido del archivo zip después de descargarlo.

NOTA: Se escanean todos los archivos adjuntos antes de cargarlos a Oracle CRM On Demand y, si se detecta algún virus, el archivo no se carga. No obstante, al intentar exportar archivos adjuntos, es posible que se detecte como virus una versión posterior de la definición de un virus en el software de escaneo que no se detectó cuando se cargaron los archivos adjuntos. Además, es posible que el resultado del escaneo indique que hay un virus incluso si no lo hay.

i Haga clic en Siguiente.

6 En el paso 3, revise el resumen y haga clic en Finalizar para enviar la solicitud de exportación.

7 En la página, Exportación solicitada, haga clic en el enlace Cola de solicitudes de exportación para comprobar el estado de la solicitud.

La tabla siguiente describe los valores posibles de estado de la importación.

Estado	Descripción
En cola	La exportación no se ha procesado todavía.
En cola de nuevo	La solicitud de exportación se ha vuelto a enviar a la cola.
En progreso	La exportación se está procesando. Si cancela la exportación, el estado cambia a Cancelación y después a Cancelado.
Finalización	Todos los registros se han exportado correctamente. El proceso de exportación está preparando el correo electrónico, el archivo de resumen y el archivo ZIP correspondientes para descargar. La finalización de este proceso puede llevar de 30 segundos a un minuto.
Finalizada	La exportación se ha completado sin errores.
Finalizada con errores	Se ha completado la exportación pero se han producido errores con algunos registros.

Estado	Descripción
Cancelación	Si cancela una solicitud de exportación con el estado En cola, la solicitud de exportación se cancela de inmediato. Si cancela una solicitud de exportación con el estado En progreso, dicho estado cambia a Cancelación. La cancelación es posible que tarde unos minutos y si la exportación finaliza antes de que se pueda cancelar, el estado final cambia a Completado. Puede cancelar la solicitud de exportación de la solicitud principal o de las secundarias. Cuando cancela la solicitud de exportación de la solicitud principal, queda disponible para descargar cualquier tipo de registro secundario. Sin embargo, cualquier tipo de registro secundario que no se haya exportado se cancela y no quedará disponible para descargar. Cuando cancela la solicitud de exportación de las solicitudes secundarias, sólo se cancela la exportación del tipo de registro secundario y no queda disponible para descargar. Puede continuar con la descarga de otros tipos de registro secundarios que haya en la solicitud de exportación principal.
Cancelado	Cuando la solicitud de exportación se ha cancelado completamente, el estado cambia a Cancelado.
Sin éxito	La exportación se ha completado, pero no se ha exportado ninguno de los registros.
Error	No se ha completado la exportación porque se ha producido un error. Para obtener más información sobre la resolución de errores al exportar los datos en Oracle CRM On Demand, consulte 1802395.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Para obtener más información sobre la página Cola de solicitud de exportación, consulte Revisión de los resultados de exportación (en la página 2007).

Revisión de los resultados de exportación

En la página Cola de solicitudes de exportación se muestran todas solicitudes de exportación pendientes y completas enviadas a través del asistente de exportación de datos. Si hay una solicitud en la sección Solicitudes pendientes, puede hacer clic en Actualizar para comprobar si la solicitud se ha completado. Cuando la solicitud se haya completado, puede profundizar en una solicitud para recuperar el archivo de salida.

NOTA: En la página Cola de solicitudes de exportación no se muestran las solicitudes de exportación enviadas a través de las páginas Lista. Sin embargo, si su rol de usuario tiene el privilegio Acceder a solicitudes de

exportación maestras, puede ver todas las solicitudes de exportación, incluidas las solicitudes enviadas a través de las páginas Lista, en la página Cola de solicitudes de exportación maestras. Para obtener más información, consulte Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía (en la página 1286).

Acerca del período de retención de las solicitudes de exportación y los archivos adjuntos de la solicitud de exportación

En la aplicación estándar, Oracle CRM On Demand retiene los detalles de las solicitudes de exportación y su salida durante un período determinado, tal y como se indica:

- Los detalles de una solicitud de exportación se retienen durante 60 días y, a continuación, se depuran.
- La salida de una solicitud de exportación se retiene durante 168 horas (es decir, siete días) y, a continuación, se depura.

Los períodos de retención se aplican a las operaciones de exportación que se envían a través de las páginas Lista, así como a las operaciones que se envían a través del asistente de exportación de datos.

El administrador puede cambiar los períodos de retención de las solicitudes de exportación y de sus archivos adjuntos cambiando los valores en los siguientes campos del perfil de la compañía:

- Fecha de vencimiento de solicitud de exportación (días)
- Fecha de vencimiento del archivo adjunto de solicitud de exportación (días)

Para obtener información sobre la actualización de estos campos, consulte Configuración de los ajustes de la compañía (consulte Configuring Company Settings en la página 1225).

En el siguiente procedimiento se describe cómo visualizar las solicitudes de exportación.

Antes de empezar: para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe tener el privilegio Exportación de administración.

Para ver las solicitudes de exportación

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Herramientas de importación y exportación.
3. En la sección Herramientas de importación y exportación, haga clic en el vínculo Cola de solicitudes de exportación.

   Aparecerá la página Cola de solicitud de exportación, que muestra los detalles de las solicitudes de exportación. La siguiente tabla describe la información de la solicitud de exportación.

Información de registro de exportación	Descripción
Tipo de exportación	Tipo de exportación: - **Completo.** Exportación completa de los datos de la compañía. - **Parcial.** Exportación parcial de los datos de la compañía.
Tipo de registro	Tipo de registro. Para las solicitudes parciales que incluyen registros secundarios, el registro secundario se indica en el formato *Principal*:*secundario*, por ejemplo, Cuenta: contacto.
Estado	El estado, por ejemplo, En progreso o Finalizada.

Información de registro de exportación	Descripción
Solicitado por	Usuario que ha enviado la solicitud.
Enviado	Fecha y hora de envío de la solicitud de exportación.
Activar notificación de correo electrónico	Si se activa esta casilla de verificación, se envía una notificación por correo electrónico cuando el proceso de exportación ha terminado.
Finalizada	La fecha y la hora de finalización de la exportación.

En el procedimiento siguiente se describe cómo revisar los detalles de una solicitud de exportación.

Para revisar los detalles de una solicitud de exportación

- En la fila de la solicitud, haga clic en los enlaces Tipo de exportación o Tipo de registro para abrir la página Detalles de solicitud de exportación.

  La página muestra las propiedades de la exportación, incluido el número de registros exportado (Nº de exportados) y el número de tipos de registro exportados correctamente sin problemas (Nº de objetos finalizados). En la sección Tipos de registro de exportación de la página, puede ver detalles del número de registros que se han exportado para cada tipo de registro.

Para obtener información sobre la descarga y eliminación de archivos adjuntos de la solicitud de exportación, es decir, los archivos ZIP que contienen la salida de las solicitudes de exportación, consulte Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación (en la página 840).

NOTA: Para descargar los archivos adjuntos de la solicitud de exportación de las operaciones de exportación que han realizado todos los usuarios, su rol de usuario debe tener el privilegio Acceder a todos los archivos adjuntos de la solicitud de exportación. Si su rol de usuario no tiene este privilegio, solo puede descargar los archivos adjuntos de las operaciones de exportación que usted o sus subordinados hayan realizado.

Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Data Loader On Demand para importar los datos de Oracle CRM On Demand:

- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand (en la página 2009)
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand (en la página 2010)

Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

El cliente de Oracle Data Loader On Demand es una utilidad de línea de comandos que proporciona un medio de importar datos en Oracle CRM On Demand desde orígenes de datos externos. Tiene dos funciones:

- **Función Insertar.** Esta función toma registros de un archivo y los agrega a Oracle CRM On Demand.
- **Función Actualizar.** Esta función modifica los registros existentes de Oracle CRM On Demand, para lo que usa registros de un origen de datos externo.

Para obtener más información, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, , disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar esta utilidad. Para instalarla y utilizarla, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand en Oracle Technology Network.

Para descargar la utilidad Oracle Data Loader On Demand

1. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.
2. En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.
3. En Oracle Data Loader On Demand, haga clic en Oracle Data Loader On Demand.
4. Guarde el archivo ZIP en su equipo.

Integración de servicios web

Oracle CRM On Demand permite:

- Acceder a los datos de Oracle CRM On Demand y cambiarlos desde una aplicación habilitada para servicios web
- Crear aplicaciones propias que se integren con Oracle CRM On Demand

Puede:

- Descargar los archivos de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), que le facilitarán el desarrollo de aplicaciones que acceden a Oracle CRM On Demand mediante la interfaz de servicios web; consulte Descarga de archivos WSDL y de esquema (consulte Descargar archivos WSDL y de esquema en la página 2010).
- Descargar archivos WSDL y de esquema para utilizar los métodos del servicio de integración de eventos web con el fin de acceder a las colas de integración y realizar un seguimiento de los cambios en determinados tipos de registro. Además, podrá descargar los archivos de esquema para realizar un seguimiento de los campos personalizados o a los que se ha cambiado el nombre para los tipos de registro compatibles.
- Puede ver un resumen de los servicios web utilizados por la compañía en Revisión del uso de los servicios web (en la página 2013).

API de integración de CTI

Uno de los archivos de WSDL disponibles en la página Administración de servicios web es para el servicio web de actividad de CTI, que forma parte de las interfaces de programación de aplicaciones de integración (API) de integración de telefonía por computadora (CTI). La API de integración de CTI permite integrar Oracle CRM On Demand directamente con el software de CTI de terceros a través de la integración de servicios web. Para obtener más información sobre la API de integración de CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

Descargar archivos WSDL y de esquema

Los servicios web proporcionados por Oracle CRM On Demand permiten a los usuarios de aplicaciones cliente interactuar con Oracle CRM On Demand, por ejemplo, para insertar, actualizar, eliminar y consultar registros y para realizar una serie de tareas administrativas.

Los servicios web están disponibles mediante:

- **Servicios web v1.0**. Se utilizan para interactuar con los objetos personalizados 01 a 03, así como objetos preconfigurados.
- **Servicios web v2.0.** Se utilizan para interactuar con todos los objetos personalizados de Oracle CRM On Demand, así como con los objetos preconfigurados y los applets web personalizados. En comparación con

los Servicios Web versión 1.0, la API de los Servicios Web versión 2.0 también ofrece opciones adicionales para emitir consultas, con el método QueryPage.

- **API del servicio**. Se utilizan para gestionar tareas administrativas mediante servicios web. Por ejemplo, las API del servicio permiten la administración de usuarios en Oracle CRM On Demand y proporcionan la capacidad de emitir consultas para obtener información del sistema y de uso en relación con Oracle CRM On Demand.
- **Servicios de administración**. Se utilizan para interactuar con los metadatos de Oracle CRM On Demand mediante servicios web. Servicios de administración proporcionan la capacidad de leer y cargar metadatos de Oracle CRM On Demand en formato XML.

Desde la página Administración de servicios web podrá:

- Descargar los archivos WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) utilizados por aplicaciones que acceden a los servicios web
- Descargar archivos de esquema
- Acceder a la documentación de los servicios web

Descarga de archivos WSDL para Servicios Web v1.0 y Servicios Web v2.0

Puede descargar un archivo WSDL para cada tipo de registro y elegir los tipos de registros secundarios que incluir en el archivo WSDL para el tipo de registro principal.

Para descargar un archivo WSDL para Servicios Web v1.0 y Servicios Web v2.0

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
3. En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios Web v1.0 o Servicios Web v2.0 según corresponda.
4. En la lista Documento, seleccione WSDL.
5. En la lista Tipo, seleccione Personalizado o Genérico.

   En función de si selecciona Personalizado o Genérico, los campos personalizados se muestran de forma distinta en el WSDL. Para el WSDL personalizado, las etiquetas XML de los campos personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos, consulte Configuración de etiquetas de integración para campos personalizados (consulte Configurar etiquetas de integración para campos personalizados en la página 1343). El WSDL personalizado permite generar WSDL específico para la compañía y que utilice las convenciones de nomenclatura de campos de la compañía.

   Para el WSDL genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas: CustomNumber0, CustomCurrency0, etc. La utilización de estos marcadores de posición, junto con el Servicio de mapeo permite que las aplicaciones se asignen a los nombres de campos que utiliza la compañía.
6. En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta.

   Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía. Todos los tipos de registros secundarios del tipo de registro seleccionado se muestran en orden alfabético, en la lista Información relacionada disponible, independientemente de si tiene acceso a los tipos de registros secundarios. Para Web Services v2.0, también se muestra CustomWebApplet.
7. Mueva los tipos de registros secundarios que desee incluir en WSDL de la lista Información relacionada disponible a la lista Información relacionada seleccionada.
8. Haga clic en el botón Descargar.
9. Guarde el archivo WSDL en el equipo.

Descarga de archivos WSDL para API de servicio

Puede descargar archivos WSDL para cada una de las API de servicio. Si descarga el WSDL para el evento de integración, debe descargar de forma adicional los archivos de esquema para cada tipo de registro para el que

desea generar eventos de integración; consulte la sección "Descarga de archivos de esquema para eventos de integración".

Para descargar un archivo WSDL para API de servicio

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
3. En la lista Seleccionar servicio, seleccione API de servicio.

   NOTA: Si selecciona la API Servicio de combinación, puede seleccionar Personalizado o Genérico en la lista Tipo y descargar un archivo de esquema para esta API de servicio.
4. En la lista Tipo, seleccione Personalizado o Genérico.
5. En la lista Objeto WSDL, seleccione el nombre necesario de la API de servicio.
6. Haga clic en el botón Descargar.
7. Guarde el archivo WSDL en el equipo.

Descarga de archivos WSDL para servicios administrativos

Puede descargar archivos WSDL para cada uno de los servicios administrativos.

NOTA: Para descargar el WSDL de guiones de evaluaciones o el WSDL de perfil de acceso, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar roles y accesos.

Para descargar un archivo WSDL para servicios administrativos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
3. En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios administrativos.
4. En la lista Objeto WSDL, seleccione el servicio correspondiente.
5. Haga clic en el botón Descargar.
6. Guarde el archivo WSDL en el equipo.

Descarga de archivos de esquema para eventos de integración

El servicio web Eventos de integración utiliza los archivos de esquema (XSD) en su WSDL, que se descargan junto con el archivo integrationevents.wsdl. El archivo WSDL contiene marcadores de posición para los archivos de esquema XSD de todos los tipos de registro para el que su compañía tenga actualmente definidas acciones de eventos de integración activas. Hay archivos de esquema genéricos disponibles. Sin embargo, si crea campos personalizados o cambia el nombre de los campos para un tipo de registro, debe descargar un esquema personalizado. Para obtener más información acerca del servicio Web de eventos de integración, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide* (Guía de servicios Web de Oracle On Demand).

Para descargar un archivo de esquema para eventos de integración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Integración de servicios web, haga clic en Administración de servicios web.
3. En la lista Seleccionar servicio, seleccione Servicios Web v1.0 o Servicios Web v2.0.
4. En la lista Documento, seleccione Esquema.
5. En la lista Tipo, seleccione Personalizado o Genérico.

   En función de si selecciona Personalizado o Genérico, los campos personalizados se muestran de forma distinta en el archivo Esquema. Para el esquema personalizado, las etiquetas XML de los campos

personalizados se basan en las etiquetas de integración de Configuración de campos. Para el esquema genérico, los campos personalizados se basan en etiquetas XML genéricas.

6 En la lista Objeto WSDL, seleccione el tipo de registro necesario, por ejemplo, Cuenta.

Los objetos que se muestran en la lista Objeto WSDL dependen de los tipos de registros configurados para la compañía.

7 En la lista Seleccionar información relacionada, seleccione los tipos de registro secundarios que desea incluir en el esquema.

8 Haga clic en el botón Descargar.

9 Guarde el archivo de esquema en el equipo.

Acceso a la documentación de servicios web

Para acceder a la documentación de servicios web, haga clic en Documentación de versión en la barra de título de la página Administración de servicios web. Se abrirá la página Documentación de Oracle CRM On Demand, en la que puede acceder a los servicios web y a otra documentación de distintas versiones de Oracle CRM On Demand.

Revisión del uso de los servicios web

En la página Uso de servicios web, puede ver un resumen de los servicios web utilizados por la compañía. De forma predeterminada, las solicitudes de servicios web se enumeran por ID de sesión. Se muestran el nombre de cliente del servicio web, el nombre del servicio web, la operación, el número de operaciones, la hora de inicio, la hora de finalización y el alias del usuario de la sesión. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar desde la página Uso de servicios web:

Para	Realice estos pasos
Crear una nueva lista de solicitudes de servicios web	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
Mostrar detalles de una solicitud de servicio web	Haga clic en el identificador de la sesión para mostrar una página de detalles para la solicitud de servicio web.
Exportar la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
Buscar la solicitud de servicio web	Seleccione los criterios de filtro necesarios en las listas desplegables que aparecen junto a Mostrar resultados en los que.
Gestionar todas las listas de solicitudes de servicios web	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas (en la página 153).
Desplazarse por la lista	Haga clic en los iconos de navegación situados al principio y al final de la página de lista para ir a la página siguiente, anterior, primera o última de la lista.
Restringir los criterios de búsqueda de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos importantes descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

Para	Realice estos pasos
Mostrar la información clave y la información de filtros de la lista	En la barra de título, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas (consulte Página Ver lista en la página 155).
Ordenar la lista de solicitudes de servicios web	Haga clic en el encabezado de la columna para ordenar la lista de acuerdo con esa columna, por ejemplo, haga clic en Hora de inicio para ordenar la lista de acuerdo con la hora de inicio.
Mostrar más o menos registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados que aparece al final de la página, seleccione el número de registros que desea ver a la vez.
Ver un subconjunto de operaciones de servicios web	Haga clic en la lista desplegable que aparece en la barra de título y cambie la selección según sea necesario: ■ **Todo**. Muestra una lista de todas la operaciones de servios web ■ **Todas las operaciones hoy.** Muestra una lista de todas la operaciones de servios web de hoy

Acerca de la creación de una lista de servicios web

El proceso de creación o restricción de una lista de servicios web es parecido al descrito en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). No obstante, las páginas de listas de servicios web no tienen la sección Buscar en que se proporciona en las páginas correspondientes de los demás tipos de registros.

Los campos que puede utilizar para filtrar una lista de servicios web y que se pueden seleccionar para que aparezcan en los resultados de búsqueda son los siguientes:

Campo	Descripción
Hora final	La hora final de la solicitud de servicio web.
Tipo de entrada	Los valores posibles son: Inicio de sesión, Cierre de sesión y Reparto. Cada llamada de servicio web, excepto las de inicio y cierre de sesión, se establece en Reparto para este campo porque las llamadas pasan a través del servicio empresarial del distribuidor de servicios web entrantes.
Tamaño del mensaje de entrada (Bytes)	Tamaño del mensaje de entrada en bytes.
Operación	Operación de la solicitud de servicio Web.
Número de operaciones	Número de operaciones de la solicitud de servicio web.
Tamaño del mensaje de salida (Bytes)	Tamaño del mensaje de salida en bytes.
ID de sesión	Identificador de la sesión de la solicitud de servicio web.

Campo	Descripción
	Se trata en realidad de la clave exterior de la correspondiente sesión de la tabla de historial de inicio de sesión y no el ID de sesión real de la solicitud de servicios web.
Hora de inicio	La hora de inicio de la solicitud de servicios web.
Alias de usuario	El alias del usuario que ha ejecutado la solicitud de servicios web.
Tipo	Valor del agente de usuario para la solicitud. En las integraciones de clientes que no son Oracle, el valor predeterminado es Servicios web.
Nombre del cliente del servicio web	Nombre del cliente del servicio web desde el que se ha realizado la solicitud.
Nombre de servicio web	El nombre del servicio web al que se ha realizado la solicitud.
Espacio de servicio web	El espacio de nombres utilizado en la solicitud.

Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

En los siguientes temas se describe el uso del cliente de Oracle Migration Tool On Demand para exportar los datos de Oracle CRM On Demand:

- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (consulte About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility en la página 2015)
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand (en la página 2016)

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

Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

Realice el siguiente procedimiento para descargar la utilidad de cliente y siga los pasos de Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar y usar esta utilidad de cliente. Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand de Oracle Technology Network. Para obtener información sobre la descarga de WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web), necesario para acceder a los Servicios de administración, consulte Descargar archivos WSDL y de esquema (en la página 2010). Para obtener información sobre las API que proporcionan los Servicios de administración, consulte Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponible en la biblioteca de documentación de Oracle CRM On Demand de Oracle Technology Network.

Para descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand

1. Cree un directorio en el equipo para extraer los archivos de Oracle Migration Tool On Demand, por ejemplo, `C:\Oracle Migration Tool On Demand.`
2. Inicie sesión en Oracle CRM On Demand y haga clic en Administrador.
3. En Herramientas de administración de datos, haga clic en Herramientas de importación y exportación.
4. En Herramientas de importación y exportación de metadatos, haga clic en Oracle Migration Tool On Demand.
5. Guarde el archivo ZIP en su equipo.

Página Cola de eliminación y restauración por lotes

La página Cola de eliminación y restauración por lotes muestra todas las solicitudes de eliminación y restauración por lotes completadas y activas enviadas por la compañía. Se muestran las siguientes solicitudes:

- Solicitudes de eliminación por lotes completadas y activas llevadas a cabo a través de la opción Eliminación por lotes en las páginas Lista.
- Solicitudes de eliminación completadas enviadas a través de servicios web con el elemento AvailableForBatchRestore de la solicitud establecida como verdadera. Si una solicitud de servicios web

elimina registros secundarios y registros principales, habrá registros de solicitudes distintos para cada tipo de registro.

- Solicitudes de restauración completadas y activas desarrolladas desde la página Cola de eliminación y restauración por lotes.

Antes de comenzar. Para ver todas las solicitudes de eliminación y restauración por lotes de esta página, el rol de usuario debe incluir el privilegio Eliminación y restauración por lotes. Para restaurar las listas de registros que haya eliminado, el rol de usuario debe incluir el privilegio Eliminación y restauración por lotes. Para restaurar las listas de registros que haya eliminado otro usuario, el rol de usuario debe incluir el privilegio Recuperar todos los registros, así como el privilegio Eliminación y restauración por lotes.

En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la tabla siguiente:

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Cancelar una solicitud activa	Al eliminar o restaurar una lista de registros, recibirá un correo electrónico de confirmación que le informará de que Oracle CRM On Demand ha preparado correctamente la solicitud de eliminación o restauración por lotes en la página Cola de eliminación y restauración por lotes. Puede hacer clic en el enlace Cancelar para cancelar la solicitud hasta que haga clic en el enlace Aceptar junto a la solicitud y Oracle CRM On Demand empezará a procesar la solicitud.
Continuar con una solicitud activa	Haga clic en el enlace Aceptar que aparece junto a la solicitud para finalizar la solicitud de eliminación o restauración por lotes. Recibirá un correo electrónico de confirmación en el que se informa que la solicitud de eliminación o restauración por lotes ha terminado y que se ha eliminado o restaurado la lista de registros.
Mostrar el número de registros	En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez.
Eliminar la solicitud procesada	Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de eliminación o restauración por lotes de la cola Solicitudes procesadas. **NOTA:** Si no se ha restaurado una solicitud de eliminación por lotes procesada, es decir, el estado es Eliminado, la solicitud no se podrá restaurar en el futuro.
Mostrar un resumen de la solicitud terminada	Puede realizar una de las siguientes acciones: - Haga clic en el enlace Ver registro de eliminación para ver el registro de resumen de las solicitudes de eliminación.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
	■ Haga clic en el enlace Ver registro de restauración para ver el registro de resumen de las solicitudes de restauración.
Restaure los registros eliminados	Haga clic en el enlace Restaurar junto a la solicitud de eliminación para restaurar los registros eliminados que no se han depurado de Oracle CRM On Demand.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Expanda la lista de solicitudes procesadas	Si una solicitud procesada no se muestra en la página Cola de eliminación y restauración por lotes, puede ampliar la lista de solicitudes haciendo clic en Mostrar lista completa. La lista de solicitudes se abre en la página Lista de solicitudes de administración de datos. En la página, puede buscar una solicitud y, si lo desea, utilizar las características de la lista para encontrar la solicitud que desea. En la barra de título de la página, haga clic en Menú y seleccione la opción de la tarea que desee realizar, tal y como se indica a continuación: ■ **Exportar lista.** Exporte la lista a un archivo. Consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157). ■ **Recuento de registros.** Cuente los registros de la lista. Consulte la sección sobre recuento de registros en listas (en la página 157). ■ **Restringir lista.** Restrinja la lista. Consulte Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). Por ejemplo, puede cambiar el filtro de lista, seleccionar varios campos para que se muestren o cambiar el orden de clasificación de la lista. ■ **Guardar lista.** Guarde la lista. Al seleccionar esta opción, se abre una página en la que puede seleccionar opciones para guardar la lista. ■ **Mostrar filtro de lista.** Vea el filtro definido actualmente para la lista. ■ **Crear lista nueva.** Restrinja una lista filtrada; consulte Crear y restringir listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142). ■ **Gestión de listas.** Vea detalles de la lista o cambie el orden con el que esta se muestra en la lista de selección de las listas de la página Lista. Consulte Página Gestión de listas (en la página 153).

Página Cola de solicitudes de asignación de lotes

La página Cola de solicitudes de asignación de lotes muestra todas las solicitudes de lote completadas y activas enviadas por la compañía para:

- Asignación de libros. Para ver las solicitudes de lote para la asignación de libros, el rol de usuario debe tener el privilegio Gestionar libros.

- Asignaciones de miembros de equipo. Para ver las solicitudes de lote de asignación de equipos, el rol de usuario debe tener el privilegio Miembros del equipo de asignación de lotes.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Cancelar	Haga clic en el enlace Cancelar situado junto a la solicitud. Es posible cancelar una solicitud hasta que su estado cambia a "En progreso".
Mostrar detalles de una solicitud	Desplácese a un nombre de la lista de la solicitud. En la página Detalle de solicitud, se pueden ver las propiedades de la solicitud y los parámetros de de solicitud.
Mostrar más o menos solicitudes	En la lista desplegable Número de registros mostrados, seleccione el número de solicitudes que desea ver a la vez.
Eliminar la solicitud procesada	Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de la cola Solicitudes procesadas.
Log	Haga clic en el enlace Registro para guardar la solicitud como archivo de registro.

Cuando haya completado la solicitud, recibirá una notificación por correo electrónico.

Para obtener información sobre la creación de solicitudes de lote de asignación de libros, consulte Asignación de registros a libros (en la página 1589). Para obtener información sobre la creación de solicitudes de lote de asignación de miembros del equipo, consulte Asignación de un miembro del equipo a una lista de registros (en la página 162).

Campos de detalles de solicitud de asignación de lotes

En la siguiente tabla se describen algunos de los campos que se muestran cuando profundiza en el nombre de lista de una solicitud de asignación de lotes.

Campo	Descripción
Tipo	Indica el tipo de solicitud enviada.
Nombre de la lista	Nombre de la lista para la que se ha enviado la solicitud.
Nº de procesados	Número de registros en la lista para los que se ha enviado la solicitud.
Nº de correctas	Número de registros actualizados correctamente por la solicitud.

Página Cola de inicialización de campos relacionados

Al guardar un nuevo campo de información relacionada personalizada, Oracle CRM On Demand automáticamente envía una solicitud para inicializar el nuevo campo. El proceso de inicialización rellena el campo

de información relacionada personalizada de los registros con el valor del campo correspondiente de los registros del tipo de registro relacionado. La página Cola de inicialización de campos relacionados muestra las solicitudes activas y completadas para inicializar los campos personalizados de información relacionada. En esta página, puede realizar las tareas que se muestran en la siguiente tabla.

Para realizar las siguientes acciones	Realice estos pasos
Log	Haga clic en el enlace Registro para ver el estado de la solicitud de inicialización.
Eliminar la solicitud procesada	Haga clic en el enlace Eliminar para eliminar la solicitud de la cola Solicitudes procesadas.
Volver a realizar un envío	Si la solicitud para inicializar el campo personalizado de información relacionada ha fallado, puede hacer clic en Volver a enviar para iniciar de nuevo el proceso de inicialización. Si la solicitud se ha completado correctamente, la opción Volver a enviar no estará disponible.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Acerca de los campos personalizados de información relacionada (en la página 1336)
- Creación de campos personalizados de información relacionada (en la página 1337)

Acerca de los eventos de integración

Un *evento de integración* es un mecanismo para activar procesos externos basados en cambios específicos (crear, actualizar, eliminar, asociar, disociar) en los registros de Oracle CRM On Demand. Los eventos de integración contienen información acerca de los datos que cambió el usuario. Esta información se almacena en una o varias colas de eventos de integración, como un archivo XML, lo que permite que aplicaciones externas accedan a los detalles de los eventos de Oracle CRM On Demand. Por ejemplo, es posible que una aplicación externa necesite hacer un seguimiento de los cambios de Cuenta en Oracle CRM On Demand y activar las actualizaciones locales en consecuencia.

Para los clientes que necesitan que varias aplicaciones se integren con Oracle CRM On Demand de forma independiente, el administrador de la compañía puede definir varias colas de eventos de integración. Mediante el uso de la funcionalidad de los eventos de integración es posible generar el mismo evento para varias colas y se garantiza la integridad de las colas de las aplicaciones externas, ya que las aplicaciones externas se pueden configurar para que soliciten sólo los eventos de una cola específica.

Acerca de la configuración de la administración de eventos de integración

La funcionalidad de los eventos de integración se activa automáticamente para los clientes nuevos. No obstante, para clientes existentes, la funcionalidad de evento de integración de Oracle CRM On Demand debe configurarla Oracle CRM On Demand Customer Care y el administrador de la compañía. Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar soporte de Administración de eventos de integración y especificar el tamaño total máximo de las colas de eventos de integración.

Nota: el tamaño máximo de las colas de integración no se muestra en su página de perfiles de la compañía.

Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care haya configurado la funcionalidad de los eventos de integración, el enlace Administración de eventos de integración estará visible en la sección Herramientas de administración de datos de la Página inicial de administración. Además, el rol de usuario Administrador tiene

activados los privilegios Gestionar colas de eventos de integración y Activar de acceso a evento de integración. Para obtener más información sobre los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 1522).

Acerca de la creación, el almacenamiento y el acceso de eventos de integración

Para desencadenar la creación de eventos de integración, debe crear reglas de flujo de trabajo con las acciones Crear eventos de integración. Para cada una de estas acciones puede especificar los campos de un registro cuyo seguimiento se va a realizar. Cuando el valor de un campo objeto de seguimiento cambia, el cambio se registra en un evento de integración. También puede especificar las colas en las que se escriben los eventos de integración. Para obtener información sobre la reglas de flujo de trabajo, consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo (en la página 1630).

Los eventos de integración se almacenan en una o varias colas, cuyo tamaño máximo total para la empresa especifica el representante del servicio de atención al cliente. Se proporciona una cola de eventos de integración y se pueden crear colas adicionales.

Si una cola está llena, los eventos de integración nuevos no se almacenan. Cuando el número de eventos de integración de la cola esté de nuevo por debajo del máximo, los eventos nuevos se volverán a agregar a la cola.

En la página Configuración de eventos de integración, puede eliminar eventos de integración de una cola. También puede configurar Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia a una dirección especificada cuando la cola esté llena o cuando el número de eventos de integración de la cola supere un número que se especifique.

Puede deshabilitar las colas de eventos de integración, incluyendo la cola predeterminada, pero no puede eliminarlas.

Las aplicaciones externas acceden a las colas de eventos de integración a través del servicio web Eventos de integración, que tiene dos métodos:

- **GetEvents**. Recupera eventos de integración de una cola.
- **DeleteEvents**. Elimina eventos de integración de una cola.

Para obtener y eliminar eventos de una cola de eventos de integración utilizando los servicios web, su rol de usuario debe incluir el privilegio Activar acceso a evento de integración.

Para obtener información sobre la descarga del archivo WSDL (Lenguaje de descripción de servicios web) para el servicio web Eventos de integración, consulte Integración de servicios web (en la página 2010). Para obtener información sobre el servicio web Eventos de integración, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

En ocasiones, una cola de eventos de integración puede contener eventos que una aplicación cliente no pueda procesar. Para obtener información acerca de cómo gestionar estos eventos erróneos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para un procedimiento paso a paso de creación una cola de eventos de integración, consulte Creación de colas de eventos de integración (consulte Crear colas de eventos de integración en la página 2022).
- Para un procedimiento paso a paso de gestión de las colas de eventos de integración, consulte Gestión de la configuración de eventos de integración (en la página 2024).
- Para un procedimiento paso a paso de creación de reglas de flujo de trabajo que desencadenan eventos de integración, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653).

Crear colas de eventos de integración

Cuando se activa el soporte de eventos de integración, con Oracle CRM On Demand se proporciona una cola predeterminada de eventos de integración. Sin embargo, también puede crear colas adicionales y especificar en qué colas se escriben los eventos de integración individuales.

Antes de comenzar. La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía, como se describe en Acerca de los eventos de integración (en la página 2021). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en las colas se configura

como parte del perfil de la compañía. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio Gestionar colas de eventos de integración.

Para crear una cola de eventos de integración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.
3. En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.
4. En la página Gestión de cola de integración, haga clic en Nueva cola.
5. En la página Configuración de cola de eventos de integración, cumplimente los siguientes campos y haga clic en Guardar.

Campo	Comentarios
Nombre de la cola	Especifique el nombre de la cola. Campo obligatorio.
Descripción	Escriba una descripción del uso de la cola.
Desactivado	Asegúrese de que la selección de esta casilla de verificación está anulada.
Tamaño de la cola	Especifique el tamaño de la cola. Dicho tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar. Campo obligatorio. El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede crear una cola nueva.
Dirección de correo electrónico de notificación	Especifique una dirección de correo electrónico si se va a enviar un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño concreto.
Enviar correo electrónico de advertencia cuando el número de transacciones en cola llega a	Especifique el tamaño que la cola que se puede alcanzar antes de que se envíe un correo electrónico de advertencia a la dirección especificada en el campo Dirección de correo electrónico de notificación.

Campo	Comentarios
Formato de lista de opciones	Este campo es obligatorio. Seleccione el formato para registrar los valores de campo de la lista de opciones en los eventos de integración de la siguiente forma: ■ Si desea que los valores se registren como valores de código que no depende del idioma (LIC), seleccione Valores independientes del idioma. **NOTA:** los valores LIC en las listas de opciones suelen ser los mismos que los valores del entorno regional de Inglés - Estados Unidos (ENU). ■ Si desea que los valores se registren en el idioma del usuario cuya acción crea el evento de integración, seleccione Idioma de usuario. **NOTA:** después de crear la cola, el campo Formato de lista de opciones se convierte en un campo de sólo lectura y no se puede cambiar. Si desea cambiar el formato de la lista de opciones de una cola de eventos de integración, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite el cambio.
W3C	Especifique el formato de los valores de campo que se registran en los eventos de integración que se crean con el esquema de servicios web v2.0 y que se escriben en esta cola de la siguiente forma: ■ Si selecciona esta casilla de verificación, los valores en todos los campos se registran en el formato especificado por W3C para los eventos de integración del esquema de servicios web v2.0. ■ Si se anula la selección de esta casilla de verificación, los valores en los tipos de campos Fecha y Booleano se registran en el formato utilizado en las versiones anteriores a la versión 41 de Oracle CRM On Demand. Los valores en todos los demás campos se registran en el formato especificado por W3C para los eventos de integración del esquema de servicios web v2.0. La selección de la casilla de verificación W3C está anulada de forma predeterminada. **NOTA:** Si selecciona la casilla de verificación W3C, después de crear la cola, el campo W3C se convierte en un campo de sólo lectura y no puede cambiarlo.

Gestión de la configuración de eventos de integración

Puede editar la configuración de todas las colas de eventos de integración.

Antes de comenzar. La administración de eventos de integración se debe configurar para la compañía, como se describe en Acerca de los eventos de integración (en la página 2021). Cuando la administración de eventos de integración está configurada, el número máximo de eventos de integración permitidos en la cola se configura

como parte del perfil de la compañía. Para realizar los procedimientos aquí descritos, su rol debe incluir el privilegio Gestionar colas de eventos de integración.

Para gestionar la configuración de los eventos de integración

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Herramientas de administración de datos, haga clic en el vínculo Administración de eventos de integración.
3. En la página Administración de eventos de integración, haga clic en el vínculo Gestión de cola de eventos de integración.
4. En la página Gestión de cola de integración, haga clic en el vínculo Editar de la cola.
5. En la página Configuración de cola de eventos de integración, se pueden realizar las siguientes tareas:

Tarea	Acción
Desactivar una cola.	Seleccione Desactivado para desactivar todas las colas, incluyendo la cola predeterminada.
Actualizar el tamaño de una cola.	Especifique un valor en el campo Tamaño de la cola. Dicho tamaño no puede superar el tamaño que se muestra en el campo Capacidad de cola sin asignar. El campo Límite de archivo de evento de integración muestra el número total de eventos que la compañía puede almacenar en todas las colas. Si el tamaño de las colas existentes coincide con este número, no se puede aumentar el tamaño de la cola.
Eliminar las transacciones de una cola.	Para eliminar todas las transacciones de la cola, active la casilla de verificación Cuando haga clic en Guardar, limpiar todas las transacciones y, a continuación, haga clic en Guardar para eliminar las transacciones. Para eliminar transacciones antiguas, haga clic en el icono de la agenda y seleccione una fecha en el campo Cuando haga clic en Guardar, limpiar las transacciones más antiguas que. Haga clic en Guardar para eliminar las transacciones.
Configure Oracle CRM On Demand para que envíe un correo electrónico de advertencia cuando la cola esté llena o cuando alcance un tamaño determinado.	Especifique la dirección de correo electrónico y (opcionalmente) especifique el tamaño que se permite que alcance la cola antes de enviar el correo electrónico de advertencia. Haga clic en Guardar para guardar la configuración de correo electrónico.
Especifique cómo se registran los valores de los campos Fecha y Hora (por ejemplo, ModifiedDate, CreatedDate) en los eventos de integración que se crean con el esquema de servicios web v1.0 y que se escriben en esta cola.	Seleccione un valor en el campo Zona horaria: - **Formato UTC**. Si selecciona este valor, se registran la fecha y hora en la zona horaria GMT, con el formato especificado por el estándar W3C para Tiempo universal coordinado (UTC), de la siguiente manera: YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ

Tarea	Acción
	Por ejemplo, 2017-06-12T09:44:15Z, que corresponde al 12 de junio de 2017, 9:44:15 GMT. **NOTA:** Las fracciones de segundo no se registran. ■ **UTC**. Si selecciona este valor, se registran la fecha y la hora en la zona horaria GMT, con el siguiente formato: MM/DD/AAAA HH:MM:SS Por ejemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde con el 12 de junio de 2017, 9:44:15 GMT. ■ **Zona horaria del usuario**. Si selecciona este valor, se registran la fecha y la hora de la zona horaria del usuario que actualizó el registro con el siguiente formato: MM/DD/AAAA HH:MM:SS Por ejemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde con el 12 de junio de 2017, 9:44:15, en la zona horaria del usuario. Si deja el campo Zona horaria en blanco, se registran la fecha y la hora de la zona horaria del usuario que actualizó el registro, con el formato que se muestra antes para el valor Zona horaria de usuario. Tras cambiar el valor en el campo Zona horaria, los usuarios deben cerrar todas las sesiones de Oracle CRM On Demand, incluidas las sesiones de servicios web, y volver a iniciar sesión para poder utilizar la nueva configuración. **NOTA:** puede definir el campo Zona horaria sólo para la cola predeterminada. Las demás colas heredan la configuración seleccionada para la cola predeterminada de la compañía. El campo Zona horaria aparece para todas las colas, pero es de sólo lectura para las colas distintas de la cola predeterminada.

Tarea	Acción
Especifique que los valores en todos los campos, incluidos los campos Fecha y Booleano, se registrarán en el formato especificado por W3C para los eventos de integración del esquema de servicios web v2.0 en los eventos de integración que se crean con el esquema de servicios web v2.0 y que se escriben en esta cola.	Seleccione la casilla de verificación W3C. Los valores en todos los campos, excepto los tipos de campos Fecha y Booleano, se registran en el formato especificado por W3C para los eventos de integración del esquema de servicios web v2.0, independientemente de la configuración establecida en la casilla de verificación W3C. Los valores en los campos Fecha y Booleano se registran en el formato utilizado en las versiones anteriores a la versión 41 de Oracle CRM On Demand, a menos que la casilla de verificación W3C esté seleccionada. **NOTA:** Si selecciona la casilla de verificación W3C, después de guardar los cambios, el campo W3C se convierte en un campo de sólo lectura y no puede cambiarlo.

NOTA: el campo Formato de lista de opciones determina el formato para registrar los valores en los campos de lista de opciones en los eventos de integración escritos en la cola. Los valores se pueden registrar en el idioma del usuario cuya acción crea el evento de integración o como valores de código que no depende del idioma (LIC).

Después de crear una cola de eventos de integración, el campo Formato de lista de opciones se convierte en un campo de sólo lectura y no se puede cambiar. Si desea cambiar el formato de lista de opciones para una cola de eventos de integración, incluida la cola predeterminada, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y solicite el cambio. Cuando Oracle CRM On Demand Customer Care cambia el formato de los valores de la lista de opciones para una cola, el cambio sólo se aplica a los valores de la lista de opciones en los eventos de integración que se crean después de cambiar el formato. Al cambiar el formato de la lista de opciones para una cola, no se cambia el formato de los valores de la lista de opciones en los eventos de integración que ya existen en la cola.

Gestión de contenidos

Con frecuencia, las compañías desean realizar un seguimiento de los productos en los que los clientes demuestran interés y que compran posteriormente. Para ayudar a los empleados de la compañía a hacer un seguimiento de la información del producto, puede configurar un catálogo de productos. La configuración del catálogo de productos consiste en agrupar los productos por categorías (si es necesario) y, a continuación configurar los productos dentro de cada categoría. En los productos se incluyen los productos, servicios y opciones de formación periódicos o puntuales.

En las siguientes secciones se describen las formas en las que el seguimiento de los productos resulta útil en Oracle CRM On Demand:

Oportunidades

Un representante de ventas que trabaje en una oportunidad de ventas puede crear un registro de oportunidades para realizar un seguimiento de los detalles de interés de un cliente, incluido los ingresos potenciales de la operación. Puede que un cliente esté interesado en varios productos y también esté pensando en comprar un contrato de servicios. El representante de ventas puede desplazarse por la sección Productos del registro de oportunidades para vincular los registros de productos con cada uno de los elementos que el cliente pudiera comprar. En cuanto al contrato de servicios, facturado mensualmente, el representante de ventas también puede

registrar la información de ingresos periódicos. De esta forma, el registro de oportunidades proporciona una información completa acerca de un trato potencial y permite que la compañía:

- Realice un seguimiento de los productos que pertenecen a cada oportunidad
- Calcule flujos de ingresos generados en el tiempo en función de dichos productos (productos periódicos y no periódicos)

Activos

Tanto los profesionales de servicios como de ventas encuentran que es útil conocer los productos y servicios de la compañía que el cliente ya ha comprado. En Oracle CRM On Demand se puede realizar un seguimiento de los productos o activos comprados enlazando los registros del producto a un registro de contacto o cuenta del cliente, o a un registro de oportunidad.

Pronósticos

Un pronóstico es una instantánea periódica del rendimiento de ventas compilada a partir de los registros de productos u oportunidades individuales. Una ventaja del enlace de los productos con los registros de contacto, cuenta u oportunidad es que la compañía puede determinar si desea generar pronósticos en función del producto y del ingreso periódico.

Si su compañía basa sus pronósticos en ingresos por productos en lugar de ingresos por oportunidades, los empleados pueden especificar los productos que se deben utilizar para los totales de pronósticos.

Haga clic en un tema para obtener instrucciones paso a paso de los procedimientos relativos a la Gestión de contenidos:

- Configurar categorías de productos (en la página 2028)
- Configurar los productos de la compañía (en la página 2029)
- Configurar listas de precios para PRM (en la página 2031)
- Configuración de listas de precios para Life Sciences (en la página 2034)
- Gestión de archivos adjuntos de la compañía (en la página 2037)
- Gestión de imágenes de página de detalles (consulte Gestión de las imágenes de página de detalles en la página 2039)
- Configurar guiones de evaluación (consulte Configuración de guiones de evaluación en la página 2040)

Configurar categorías de productos

Si la lista de productos de la compañía es extensa, es una buena idea organizar los productos en agrupaciones lógicas, cada uno con un nombre que tenga significado para la compañía. Estas agrupaciones se denominan categorías de productos. Las categorías ayudan a buscar un producto o conjunto de productos porque permiten ordenar la lista para encontrar rápidamente lo que se necesita. Las categorías de productos también permiten que los empleados identifiquen rápidamente el producto adecuado que vincular con sus oportunidades. Por ejemplo, una compañía de equipos de oficina podría configurar las siguientes categorías: Fotocopiadoras, aparatos de fax, servicio, y sumunistros.

Se pueden tener tantas categorías y subcategorías (secundarias) como se deseen.

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si no se han definido las categorías de productos en su compañía, determine las categorías y las subcategorías antes de configurar la información en Oracle CRM On Demand. Cuando introduzca la información, comience por la categoría principal y después agregue las categorías secundarias.

Para configurar las categorías de productos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
3. Haga clic en el enlace Categorías de productos.
4. En la página Lista de categorías de productos, realice una de las siguientes acciones:
   - Para añadir una categoría, haga clic en Nuevo.
   - Para actualizar información sobre la categoría, haga clic en Editar en el registro correspondiente.

     NOTA: Para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda de la categoría existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o los gerentes.

   - Para añadir una categoría secundaria a una categoría existente, haga clic en el enlace de la columna Nombre de categoría y, a continuación, haga clic en Nuevo en la sección Categorías secundarias.
5. En la página Editar categoría, especifique la información necesaria. El límite de caracteres de Nombre de categoría es 100.
6. Guarde el registro.

Configurar los productos de la compañía

Antes de comenzar:

- Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.
- Si va a agrupar productos por categorías, configure las categorías antes de definir los productos.

Para que los empleados puedan vincular los productos con las oportunidades, debe configurar el inventario de productos. Al definir los productos, marque aquellos que desea que aparezcan en la lista de productos que los empleados pueden solicitar (de modo que puedan vincular los productos con sus oportunidades).

NOTA: puede mostrar una imagen en la página Detalles del producto; por ejemplo, puede que desee mostrar una fotografía del producto o del empaquetado del producto. Para obtener más información, consulte Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro (en la página 76).

Para agregar productos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en el enlace Productos.
4. En la página Lista de productos, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar un producto, haga clic en Nuevo.
   - Para actualizar información sobre el producto, haga clic en el enlace Editar del registro necesario.

     NOTA: para limitar los registros que se muestran en esta página (y facilitar la búsqueda del producto existente), haga clic en el menú desplegable en la barra de título y cambie la selección. La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas con la aplicación junto con las listas creadas por usted o los gerentes.
5. Complete la información en la página de edición de producto y guarde el registro.

   NOTA: para que los empleados puedan disponer del producto (y vincularlo con sus oportunidades), asegúrese de que la casilla de verificación Disponible para pedido está activada.

CONSEJO: los productos no se pueden eliminar. Puede desactivar el producto quitando la marca de la casilla de verificación Disponible para pedido. De esta manera, el producto desaparece de la lista de productos que los empleados pueden seleccionar.

En la tabla siguiente se describe la información de campos de los productos. El administrador de la compañía puede agregar, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla. (Para obtener más información sobre los campos de los productos consulte Campos de productos (consulte Campos de producto en la página 643).)

Campo	Descripción
Información clave sobre el producto	
Categoría de producto	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Clase	Agrupación de productos a la que pertenece el producto. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de precio	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Producto principal	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de producto	Específico de Oracle CRM On Demand Automotive Edition y Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Si va a definir un producto automotriz, el campo Tipo de producto debe establecerse en Vehículo. Si va a definir un producto de distribución de muestra (donde Tipo esté establecido en Muestra), el campo Tipo de producto debe establecerse en Muestra o dejarse vacío.
Clase terapéutica	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº de pieza	Número de pieza del producto.
Disponible para pedido	Active esta casilla de verificación para que el producto se pueda enlazar a cualquier otro registro, aparezca en la ventana Búsqueda de productos, en las listas y esté disponible en la búsqueda de la barra Acción y la búsqueda avanzada. Si esta casilla de verificación está desactivada, el producto aparece solo al utilizar la búsqueda de la barra Acción o la búsqueda avanzada.
Tipo	Tipo de producto, que puede ser uno de los siguientes: Producto, Servicio, Capacitación, Mercado, Competencia, Detalles, Muestra o Ítem promocional. Para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, debe seleccionar los siguientes valores para Tipo: ■ Detalles, si el ítem es Productos detallados ■ Muestra, si el ítem es Distribución de muestra ■ Ítem promocional, si el ítem es Ítem promocional distribuido

Campo	Descripción
	Al seleccionar estos tipos, se filtra el tipo de productos (productos detallados, muestras o ítems promocionales) que están visibles en las listas de opciones Distribución de muestra, Productos detallados o Ítems promocionales del representante de ventas. **NOTA:** si el Tipo es Muestra, el campo Tipo de producto debe establecerse también en Muestra o dejarse vacío.
Subtipo	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Estado	Estado del producto.
Revisión	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serializado	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Seguimiento por número de lote	Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador para señalar que el producto está controlado. Específico de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Información adicional	
Descripción	Información adicional sobre el producto. Este campo tiene un límite de 255 caracteres.

Configurar listas de precios para PRM

Los propietarios de marca pueden mantener y publicar listas de precios de sus productos para que los socios puedan usarlas al crear solicitudes de precios especiales. Los administradores de propietarios de marca pueden crear varias listas de precios y pueden asociar cada cuenta y organización de socios a una de ellas. Se pueden asignar varios productos a una lista de precios y a un precio específico dado.

En las solicitudes de precios especiales, la lista de precios del cliente determina el precio de venta sugerido por el fabricante (MSRP) de los productos, mientras que la lista de precios del socio del fabricante determina el costo de compra del revendedor. El mantenimiento de estos precios en las listas de precios simplifica la administración y facilita el procesamiento de precios especiales.

Antes de comenzar: Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.

NOTA: el acceso a las listas de precios está restringido a los administradores de propietarios de marcas que tengan el privilegio Gestionar acceso de PRM en su rol.

Para configurar una lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. En la página Lista de precios, realice una de las siguientes acciones:

- Para agregar una lista de precios, haga clic en Nuevo.
- Para actualizar la información de la lista de precios, haga clic en el enlace Editar de dicha lista de precios.

  NOTA: para limitar los registros que se muestran en esta página, haga clic en el menú en la barra de títulos y cambie el elemento seleccionado. La lista contiene las listas estándar que se distribuyen con Oracle CRM On Demand, junto con las listas que cree usted o sus gerentes.

5 En la página Editar lista de precios, complete la información.

La siguiente tabla describe los campos de las listas de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	
Nombre de lista de precios	El nombre de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente.
Tipo	El tipo de lista de precios. Los siguientes valores se encuentran disponibles de forma predeterminada: - **DIST COST.** Costos de los distribuidores, que son los costos originales de las existencias que el socio o revendedor debe pagar para comprar productos al propietario de la marca. - **PVPR.** Precios de venta sugeridos por el fabricante, que son los precios a los que el propietario de la marca recomienda vender los productos a los clientes. Su compañía puede agregar valores a la lista de opciones del campo Tipo. Sin embargo, los valores que se proporcionan por defecto no se deben cambiar. Si se cambian, los campos correspondientes de las solicitudes de precios especiales no se rellenarán con las listas de precios.
Estado	El estado actual de la lista de precios (En progreso o Publicado). El valor predeterminado de todas las listas de precios nuevos es En progreso. Cuando una lista de precios se puede poner a disposición de los usuarios, cambie su estado a Publicado.
Moneda	Tipo de moneda utilizado en la lista de precios. Todos los precios de una lista de precios están en la misma moneda, que se define durante la creación de la lista de precios. Este campo pasa a ser de sólo lectura cuando guarda el nuevo registro en la lista de precios.
Información adicional	
Creado	El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.

Campo	Descripción
Modificado	El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.
Descripción	Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Publicación de listas de precios

Una vez que el administrador ha actualizado una lista de precios, se puede publicar para los usuarios y se puede usar al crear solicitudes de precios especiales.

Para publicar una lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. Haga clic en el enlace Editar de la lista de precios que desea publicar.
5. En la página Editar lista de precios, seleccione Publicado en el menú Estado.
6. A continuación, haga clic en Guardar.

Al cambiar el estado a Publicado, ocurre lo siguiente:

- La lista de precios se puede asociar a una cuenta u organización de socio.
- Si la lista de precios se ha asociado a un cliente o socio en una solicitud de precios especiales, al crear un producto con precios especiales, la lista de precios se usa para rellenar el campo del precio de venta sugerido por el fabricante (PVPR) y el campo Costo de compra del producto con precios especiales.

  La lista de precios asociada al cliente final en la solicitud de precios especiales se utiliza para el campo PVPR y la lista de precios asociada al socio propietario en la solicitud de precios especiales se utiliza para el campo Costo de compra. También se deben cumplir las siguientes condiciones:
  - La lista de precios asociada al cliente final es del tipo MSRP y la lista de precios asociada al socio propietario es del tipo DIST COST.
  - El estado de la lista de precios es Publicado.
  - El producto que se agrega a la solicitud de precios especiales existe en la lista de precios.
  - La fecha de inicio de la solicitud de precios especiales se encuentra entre las fechas En vigor desde y En vigor hasta de la lista de precios y entre las fechas En vigor desde y En vigor hasta del ítem de línea de la lista de precios.

Agregar ítems de líneas de listas de precios

Después de crear una lista de precios, puede agregar productos como ítems de línea para la lista de precios. Una lista de precios puede contener varios productos, pero cada producto sólo se puede incluir una vez en una lista de precios determinada.

Para agregar un ítem de línea de lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. Haga clic en el nombre de la lista de precios que desea actualizar.

5 En la página Detalles de lista de precios, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada Ítems de línea de lista de precios.

6 En la página Editar ítem de la lista de precios, complete la información.

NOTA: también puede acceder a la página Editar ítem de la lista de precios desde una página Editar producto.

En la tabla siguiente se describen los campos de los ítems de línea de lista de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	
Lista de precios	El nombre de la lista de precios.
Producto	Producto del ítem de la línea de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Esta fecha debe encontrarse entre las fechas de los campos En vigor desde y En vigor hasta de la lista de precios.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Si este campo está en blanco, el ítem de línea de la lista de precios está vigente indefinidamente.
Tipo de precio	Indica el tipo del precio. El valor predeterminado actual es Estándar.
Precio de lista	El precio del ítem de la línea durante el periodo de vigencia indicado.
Información adicional	
Creado	Nombre de la persona que creó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.
Modificado	Nombre de la última persona que modificó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.
Descripción	Información adicional sobre el ítem de línea de la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Configuración de listas de precios para Life Sciences

Las compañías que utilizan Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition pueden crear listas de precios que se pueden asociar a los pedidos. Puede asociar varios productos a una lista de precios. Cada producto tiene un precio específico para una lista de precios concreta.

Para configurar listas de precios para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, debe tener los privilegios Gestionar contenidos y Activar acceso a pedido activados para su rol. Para asociar listas de precios a pedidos, los usuarios deben tener el privilegio Activar acceso a pedido o Activar operaciones básicas de muestras activado para su rol.

Para agregar productos a la lista de precios, debe poder acceder a la sección de información relacionada Ítems de Línea de Lista de Precios en la página Detalles de lista de precios. De forma predeterminada, está sección no está disponible en la página. Los administradores de la compañía pueden crear un diseño de página personalizado que incluya la sección de información relacionada Ítems de línea de lista de precios y, a continuación, asignar el diseño personalizado a cada rol utilizado para configurar listas de precios. Para asignar diseños de página para el tipo de registro Lista de precios a un rol de usuario, el administrador de la compañía debe tener el privilegio Gestionar acceso de PRM. Si el privilegio Gestionar acceso de PRM no está activado para el rol del administrador de la compañía, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

NOTA: una vez activado el privilegio Gestionar acceso de PRM para el rol del administrador de la compañía, los tipos de registros utilizados para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management están disponibles en Oracle CRM On Demand. Para obtener más información sobre estos tipos de registros, consulte la sección sobre la gestión de relación de socios y alta tecnología de la ayuda en línea. Las listas de precios que tienen el valor Publicado en el campo Estado se pueden asociar a alguno de los tipos de registros utilizados en Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Todas las listas de precios se pueden asociar a un registro de pedido, independientemente del valor del campo Estado de la lista de precios.

Para configurar una lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. En la página Lista de precios, realice una de las siguientes acciones:
   - Para agregar una lista de precios, haga clic en Nuevo.
   - Para actualizar la información de la lista de precios, haga clic en el enlace Editar de dicha lista de precios.
5. En la página Editar lista de precios, complete la información.

La siguiente tabla describe los campos de las listas de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	
Nombre de lista de precios	El nombre de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que la lista de precios es válida. Si este campo está vacío, la lista de precios está vigente indefinidamente.
Tipo	El tipo de lista de precios. Los siguientes valores se encuentran disponibles de forma predeterminada: ■ **DIST COST.** Costos de la compañía farmacéutica, que son los costos originales de las existencias que el médico o la farmacia deben pagar para comprar productos de la compañía farmacéutica. ■ **PVPR.** Precios de venta sugeridos por el fabricante, que son los precios a los que la compañía farmacéutica recomienda vender los productos a los clientes.

Campo	Descripción
	Su compañía puede agregar valores a la lista de opciones del campo Tipo.
Estado	Estado actual de la lista de precios. Los valores disponibles de forma predeterminada son En progreso y Publicado. El valor predeterminado de todas las listas de precios nuevos es En progreso. **NOTA:** la lista de precios está disponible en la ventana de búsqueda del campo Lista de precios en los registros de pedidos independientemente del valor del campo Estado de la lista de precios.
Moneda	Tipo de moneda utilizado en la lista de precios. Todos los precios de una lista de precios están en la misma moneda, que se define durante la creación de la lista de precios. Al guardar el registro de la nueva lista de precios, este campo se convierte en un campo de sólo lectura y no se puede actualizar.
Información adicional	
Creado	El nombre de la persona que creó la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.
Modificado	El nombre de la última persona que modificó la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.
Descripción	Información adicional sobre la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Agregar ítems de líneas de listas de precios

Después de crear una lista de precios, puede agregar productos como ítems de línea para la lista de precios. Una lista de precios puede contener varios productos, pero cada producto sólo se puede incluir una vez en una lista de precios determinada.

Para agregar un ítem de línea de lista de precios

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en Gestión de contenidos.
3. En la sección Catálogo de productos, haga clic en Listas de precios.
4. Haga clic en el nombre de la lista de precios que desea actualizar.
5. En la página Detalles de lista de precios, haga clic en Agregar en la sección de información relacionada Ítems de línea de lista de precios.
6. En la página Editar ítem de la lista de precios, complete la información.

En la tabla siguiente se describen los campos de los ítems de línea de lista de precios. El administrador de una compañía puede agregar o eliminar campos, o cambiar su nombre, por lo que los campos que se muestren pueden ser distintos de los que se indican en esta tabla.

Campo	Descripción
Información clave de la lista de precios	

Campo	Descripción
Lista de precios	El nombre de la lista de precios.
Producto	Producto del ítem de la línea de la lista de precios.
En vigor desde	Fecha en que comienza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Esta fecha debe encontrarse entre las fechas de los campos En vigor desde y En vigor hasta de la lista de precios.
En vigor hasta	Fecha en que finaliza el período de efectividad durante el que el ítem de línea de la lista de precios indicado es válido. Si este campo está en blanco, el ítem de línea de la lista de precios está vigente indefinidamente.
Nº de pieza del producto	El número de pieza del producto se define como parte de la configuración del producto. Para los productos de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, el número de pieza suele estar formado por el nombre del producto y la potencia o la dosis del mismo.
Tipo de precio	Indica el tipo del precio. El valor predeterminado actual es Estándar.
Precio de lista	El precio del ítem de la línea durante el periodo de vigencia indicado.
Información adicional	
Creado	Nombre de la persona que creó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora en que se creó.
Modificado	Nombre de la última persona que modificó el ítem de línea de la lista de precios, así como la fecha y hora de la última vez que se modificó.
Descripción	Información adicional sobre el ítem de línea de la lista de precios. Este campo tiene un límite de 2.000 caracteres.

Gestión de archivos adjuntos de la compañía

En la sección Administración de contenido de la página inicial de administración, puede acceder a la página Gestionar archivos adjuntos, donde podrá revisar los archivos adjuntos.

NOTA: la página Gestionar archivos adjuntos muestra sólo los archivos adjuntos enlazados a registros principales mediante el ítem relacionado de archivos adjuntos. Esta página no muestra los archivos adjuntos que están enlazados a registros principales mediante tipos de registro de archivos adjuntos personalizados o bien, archivos adjuntos que se agregan a registros mediante los campos de archivos adjuntos. Para obtener una lista de los tipos de registro que admiten el ítem relacionado de archivos adjuntos preconfigurado, consulte Acerca de la configuración de archivos adjuntos (consulte Acerca de la configuración de los archivos adjuntos en la página 1478).

La revisión de los archivos adjuntos le ayuda a determinar:

- Los archivos adjuntos que ocupan un gran espacio de almacenamiento
- Los archivos adjuntos que se han adjuntado más de una vez

Si un archivo se ha adjuntado más de una vez, considere colocar el archivo adjunto en una ubicación común compartida e indicar a los usuarios que reemplacen los archivos por su ruta correspondiente.

- Usuarios a los que se debe recordar los problemas de almacenamiento de los archivos adjuntos de gran tamaño

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos para gestionar archivos adjuntos, su rol debe tener asignado el privilegio Gestionar contenidos - Gestionar archivos adjuntos e imágenes de página de detalles.

Para revisar archivos adjuntos

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
3. En la sección Gestionar archivos adjuntos e imágenes, haga clic en el enlace Gestionar archivos adjuntos.
4. Realice una de las siguientes acciones:

Tarea	Acción
Ver un archivo adjunto	Seleccione Ver en el menú de nivel de registro para el archivo adjunto.
Eliminar un archivo adjunto	Seleccione Eliminar en el menú de nivel de registro para el archivo adjunto. El archivo eliminado o la URL se moverá a la página Elementos eliminados y se eliminará permanentemente de la base de datos después de 30 días. Si es necesario eliminar varios archivos adjuntos, puede utilizar el comando Eliminación por lotes. Para obtener más información sobre la eliminación por lotes, consulte Creación y uso de listas de archivos adjuntos a continuación.
Reemplazar un archivo adjunto	Para reemplazar un archivo por otro diferente, seleccione Reemplazar en el menú de nivel de registro para el archivo adjunto. En la página Editar, busque el nuevo archivo y guarde el registro. Para reemplazar la URL por otra diferente, haga clic en Reemplazar. En la página Editar, introduzca la información necesaria y guarde el registro. Para obtener instrucciones completas de este procedimiento, consulte Adjuntar archivos y direcciones URL a registros (consulte Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros en la página 179).
Mostrar el recuento de registros	Para mostrar la cantidad de registros con archivo adjunto que cumplen el filtro de lista actual u otras especificaciones, haga clic en el botón Menú y seleccione Recuento de registros.

Creación y uso de listas de archivos adjuntos

Puede restringir la visualización actual de registros para mostrar solo los registros que cumplen criterios específicos (como, por ejemplo, tamaño de archivo mayor que un valor concreto, archivos adjuntos de un tipo

concreto, etc.). Puede guardar estas especificaciones como una lista con nombre que puede volver a utilizar siempre que visualice la página Gestionar archivos adjuntos.

Con listas, puede realizar las siguientes tareas:

Tarea	Acción
Creación Lista Nueva	Para crear una lista nueva, haga clic en el botón Menú y seleccione Crear nueva lista. Para obtener más información, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).
Mostrar filtro de lista	Para ver los criterios de filtro de lista actuales, haga clic en el botón Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. La página Lista de vistas muestra los criterios actuales en la ficha Información de filtros y los campos seleccionados en la ficha Campos seleccionados.
Restringir lista	Para restringir los criterios de lista actuales, haga clic en el botón Menú y seleccione Restringir lista. Para obtener más información, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).
Guardar lista	Cuando haya terminado la definición de lista, puede guardarla para un uso futuro. Haga clic en el botón Menú y seleccione Guardar lista. En la página Restringir lista, introduzca un nombre de lista y haga clic en Guardar y ejecutar.
Exportar lista	Puede exportar la lista que se muestra actualmente de archivos adjuntos en un archivo. Haga clic en el botón Menú y seleccione Exportar lista. Para obtener más información, consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
Eliminación por lotes	Para eliminar todos los archivos adjuntos que se muestran en la lista, haga clic en el botón Menú y seleccione Eliminación por lotes. Cuando se le solicite, haga clic en Aceptar. Para obtener más información, consulte Página Cola de eliminación y restauración por lotes (en la página 2016).

Gestión de las imágenes de página de detalles

En la sección Administración de contenido de la página inicial de administración, puede acceder a la página de imágenes de páginas de detalles de gestión, donde podrá revisar imágenes asociadas con las páginas de detalles.

La página de imágenes de páginas de detalles de gestión solo muestra las imágenes de las páginas de detalles y ofrece una ubicación central para gestionar todas estas imágenes. Por otro lado, puede visitar las páginas de detalles y gestionar las imágenes de manera individual. Revisar las imágenes le permite determinar qué imágenes están ocupando una gran cantidad de espacio de almacenamiento.

Antes de comenzar. Para realizar los procedimientos de administración de imágenes de la página de detalles, su rol debe incluir los siguientes privilegios de administración: categoría Administración de contenidos:

- Gestionar contenidos
- Administración de contenidos - Administrar archivos adjuntos e imágenes de página de detalles

Para gestionar imágenes de página de detalles

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Gestión de contenidos, haga clic en el enlace Gestión de contenidos.
3. En la sección Gestionar archivos adjuntos e imágenes, haga clic en el enlace Gestionar imágenes de páginas de detalles.
4. Se abre la página Gestionar imágenes de página de detalles. Presenta las columnas siguientes:
   - **Imagen.** Miniatura de la imagen.
   - **Tamaño (en bytes)**. Tamaño de la imagen almacenada en Oracle CRM On Demand.
   - **Creado por.** Nombre del usuario que agregó la imagen.
   - **Modificado por**. Nombre del último usuario que modificó la imagen.
   - **Última modificación.** Hora y fecha de la última modificación de la imagen.
   - **Tipo de objeto.** Tipo de registro asociado a la imagen.
   - **ID de objeto.** ID de la fila del registro asociada a la imagen.
5. Realice una de las siguientes acciones:
   - Para eliminar una imagen, seleccione Eliminar en el menú de nivel de registro de la imagen. A continuación, siga las indicaciones.
   - Para descargar una imagen, seleccione Descargar en el menú de nivel de registro de la imagen. A continuación, siga las indicaciones.
   - Para sustituir una imagen, seleccione Sustituir en el menú de nivel de registro de la imagen. A continuación, siga las indicaciones.
   - Para limitar las imágenes mostradas en la lista, haga clic en el menú desplegable y cambie la selección.

     La lista desplegable contiene listas estándar distribuidas en la aplicación.
   - Para exportar una lista, haga clic en Menú y seleccione Exportar lista. Para obtener más información, consulte Exportación de registros en listas (consulte Exportar registros en listas en la página 157).
   - Para crear una nueva lista, haga clic en Crear nueva lista. Para obtener más información, consulte Trabajar con listas (consulte Cómo trabajar con listas en la página 137).

Configuración de guiones de evaluación

Es posible configurar guiones de evaluación para ayudar a los usuarios a seguir procesos consistentes al recopilar datos y tomar decisiones. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar oportunidades potenciales, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de los clientes, etc. Las respuestas de las evaluaciones se puntúan, ponderan y comparan con un umbral definido para determinar el resultado adecuado o las acciones que se deben seguir.

Con Oracle CRM On Demand, puede configurar guiones de evaluación que permiten a la compañía:

- Capturar información de actividad para cita, tarea o visita de ventas
- Llevar a cabo encuestas de satisfacción a los clientes
- Recopilar respuestas a planes de negocio
- Automatizar la calificación de las oportunidades potenciales
- Recopilar respuestas a objetivos
- Evaluar oportunidades (reforzando la metodología de ventas de su compañía)
- Realizar encuestas de satisfacción de los clientes para los registros de solicitud de contacto y de servicios.
- Utilizar guiones de llamadas para registros de solicitudes de servicio

Para obtener más información acerca de los guiones de evaluación o ver instrucciones paso a paso sobre la creación de guiones de evaluación, consulte lo siguiente:

- Acerca de los guiones de evaluación (en la página 2041)
- Creación de guiones de evaluación (en la página 2044)

Acerca de los guiones de evaluación

El *guión de evaluación* es una serie de preguntas que sirven para que los usuarios recopilen datos del cliente. Los guiones de evaluación se pueden utilizar para calificar oportunidades potenciales, evaluar oportunidades, guiar interacciones de servicios al cliente, realizar encuestas de satisfacción de clientes, capturar información de la actividad, etc.

Con los guiones, puede puntuar respuestas de los clientes, ponderar las diferentes preguntas y establecer umbrales para crear decisiones. Además, puede asignar campos utilizados en la evaluación al registro principal y, posteriormente, ejecutar informes y análisis basados en esos campos.

Antes de comenzar: Para realizar los procedimientos descritos en esta sección, su rol debe incluir el privilegio Gestionar contenidos.

¿Cómo se utilizan los guiones de evaluación?

El proceso de utilización de un guión de evaluación es el siguiente:

1. El usuario abre un guión de evaluación desde una página de detalles del registro. Los guiones de evaluación correspondientes (determinados por los valores del campo de registro especificado) se enumeran en la página de detalles del registro. El usuario también puede buscar otros guiones de evaluación, si es necesario.
2. Al trabajar con las preguntas de evaluación, el usuario reúne información fundamental sobre el cliente, como los detalles sobre la calidad de una oportunidad potencial de ventas y selecciona la respuesta adecuada para cada pregunta en una lista desplegable de opciones.
3. En función de las respuestas, se calcula una puntuación automáticamente y se actualiza el registro. Por ejemplo, la oportunidad potencial se clasifica como calificada o rechazada.
4. Las respuestas a las preguntas se asignan como valores de campo en el registro, de manera que se pueda accede fácilmente a las respuestas, que están disponibles para los informes.
5. Las evaluaciones completadas se almacenan y se puede acceder a ellas en una sección de registros relacionados del registro principal.

¿Qué tipo de guión de evaluación se debe crear?

Se pueden configurar diferentes tipos de guiones de evaluación. Cada tipo de guión de evaluación se ajusta a una tarea específica. Utilice los tipos de guiones de la siguiente manera:

- **Encuesta de cuenta:** utilice este tipo para llevar a cabo encuestas con clientes individuales.
- **Evaluación de actividad**: utilice este tipo para recopilar información importante de visitas de contacto y cuenta.
- **Evaluación del plan de negocio:** utilice este tipo para permitir a los representantes de ventas recopilar información que ayude a determinar la efectividad de los planes de negocio.
- **Guión de contacto**: utilice este tipo para llevar a cabo las encuestas de satisfacción de los clientes con clientes individuales.
- **Calificación de oportunidad potencial**: utilice este tipo para ayudar a los representantes de ventas a identificar a las pistas calificadas. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza la calificación de oportunidades potenciales coherentes.

  NOTA: Es posible que un guión de calificación de oportunidad potencial no pueda establecer el campo Estado de la oportunidad potencial en Calificada si no se han rellenado determinados campos de la oportunidad potencial. Para obtener más información, consulte Campos obligatorios para calificación de oportunidad potencial (en la página 278).

- **Evaluación de objetivo:** utilice este tipo para permitir a los representantes de ventas recopilar información que ayude a determinar la efectividad del objetivo.

- **Evaluación de oportunidades:** utilice este tipo para incorporar metodologías de ventas y ayudar a los representantes de ventas a evaluar las oportunidades, de manera que puedan ajustar sus estrategias de ventas en la realización de tratos.
- **Solicitud de servicio - Guión**: utilice este tipo para ayudar a los representantes de servicios a evaluar las solicitudes de servicios, por ejemplo, para determinar la prioridad o la ruta de escalada de la solicitud. El uso de un guión para esta tarea reduce la necesidad de formación y fuerza el servicio al cliente consistente.
- **Solicitud de servicio - Encuesta**: utilice este tipo para administrar las encuestas de satisfacción de los clientes (enlazadas a un evento de servicio específico).

Cada tipo de evaluación está enlazada a un tipo de registro correspondiente: Cita, Venta comercial, o Tarea, Cuenta, Plan de negocio, Contacto, Oportunidad potencial, Objetivo, Oportunidad o Solicitud de servicio. Si es necesario, puede crear varias evaluaciones de cada tipo y presentar el guión adecuado al usuario. El guión está basado en los criterios de registro especificados.

Proceso de creación de guiones de evaluación

Debe completar varias tareas para configurar un guión de evaluación.

1. Personalice los filtros del guión de evaluación.

   Los filtros permiten definir los criterios utilizados para identificar la evaluación adecuada para una tarea, en función de los valores de campo del registro especificado.

   Por ejemplo, un guión de evaluación de calificación de oportunidad potencial se puede configurar con los siguientes filtros:

   - Tipo de cuenta = Oro
   - Segmento = Grande
   - Región = Oeste

   Posteriormente, cuando un usuario abra un guión de evaluación de un registro de oportunidad potencial con los correspondiente valores, aparecerá el guión de calificación de pista adecuado.

   Todos los tipos de guiones de evaluación utilizan los mismos cuatro campos, cada uno con una lista de opciones de valores definida. Para personalizar los filtros, debe:

   a. Introducir los nombres para mostrar de los campos del filtro y los valores de la lista de opciones de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

      Para obtener más información, consulte Creación de guiones de evaluación (en la página 2044).

   b. Agregar los campos del filtro a los diseños de página de cada tipo de registro para el que desee crear un guión de evaluación.

2. Cree el guión de evaluación:

   a. Especifique los detalles del guión.

   b. Agregue criterios (preguntas) al guión.

   c. Agregue una lista de posibles respuestas para cada pregunta.

   Para obtener más información sobre estos pasos, consulte Creación de guiones de evaluación (en la página 2044).

3. Permita que los usuarios accedan al guión:

   a. Para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, configure el rol de usuario y los perfiles de acceso:

      - **Para crear evaluaciones.** Para que un usuario pueda crear guiones de evaluación, debe permitir el acceso del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Lectura/Modificación para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede crear para el tipo registro Evaluación.

- **Para ver evaluaciones.** Para que un usuario pueda ver los detalles de una evaluación, debe permitir el acceso de lectura del rol de usuario al tipo de registro Evaluación, lo que significa que la configuración de nivel de acceso para los perfiles de acceso predeterminado y de propietario del rol de usuario se deben definir al menos en Sólo lectura para el tipo de registro Evaluación. Además, la configuración de acceso de tipo de registro para el rol debe tener activadas las casillas de verificación Tiene acceso y Puede leer todos los registros para el tipo registro Evaluación.

Para obtener más información sobre la configuración de los roles de usuario, consulte Adición de roles (en la página 1522). Para obtener más información sobre la configuración de perfiles de acceso, consulte Proceso de configuración de perfiles de acceso (en la página 1546).

b Para cada tipo de registro para el que haya creado guiones de evaluación, agregue la sección de guión de evaluación adecuada a la información que se muestra en la página de detalles del registro. Para obtener más información sobre la personalización de diseños de página, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Ejemplo de un guión de evaluación

Un guión típico que el administrador de una compañía puede desear configurar es un guión de calificación de oportunidades potenciales, que se utiliza para determinar si se va a calificar o rechazar una oportunidad potencial.

En la siguiente tabla se muestran valores de ejemplo que se pueden utilizar para un guión.

Campo del guion	Valor del ejemplo
Tipo	Calificación de oportunidad potencial
Puntuación de umbral	50
Valor de resultado si se cumple el umbral	Calificada
Valor de resultado si no se cumple el umbral	Descalificado
Campo para asignar valor de resultado a	Descripción

En la siguiente tabla se muestran algunos ejemplos de criterios del guión de calificación de oportunidades potenciales.

Criterios	Importancia
¿Cuál es el estado actual del presupuesto?	50
¿Qué impulsa el plazo de este proyecto?	25
¿Cuándo está planificado tomar una decisión?	25

En la siguiente tabla se muestran ejemplos de respuestas y puntuaciones para la pregunta "¿Cuál es el estado actual de presupuesto?".

Responder	Puntuación
Presupuesto aprobado	100
Presupuesto rechazado	0

La puntuación de cada criterio se calcula multiplicando la importancia del criterio por la puntuación de la respuesta, donde la importancia es un porcentaje. En este ejemplo, si un usuario elije la respuesta Presupuesto aprobado, la puntuación para la pregunta se calcula de la siguiente manera:

(0,5 * 100) = 50

La puntuación total del guión es la suma de las puntuaciones de todos los criterios. Si el resultado final del guión coincide o supera el umbral definido en el guión, el valor del campo Descripción de la página Detalles de oportunidad potencial se define como Calificada. Si la puntuación queda por debajo del umbral, el valor del campo se define como Descalificada.

Cuando se calculan las puntuaciones de las evaluaciones, se aplican las siguientes reglas:

- Las puntuaciones de las preguntas individuales se redondean al decimal más cercano.
- La puntuación total de la evaluación se redondea al número entero más cercano.
- Las reglas de redondeo se basan en reglas matemáticas estándar, de modo que un valor decimal inferior a 0,5 se redondea por defecto, mientras que un valor decimal de 0,5 o superior se redondea por exceso.

Creación de guiones de evaluación

Para personalizar los filtros de guiones de evaluación y crear un guión de evaluación, siga los pasos de este tema.

Antes de comenzar:

- Para realizar este procedimiento, su rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar acceso a evaluaciones y Gestionar contenidos.
- Si es necesario, personalice los valores de la lista de opciones y los campos que desea utilizar como parte de los criterios de evaluación. Por ejemplo, puede agregar campos personalizados que muestren la información recopilada durante una entrevista con el cliente. Cuando configura el guión, puede asignar las respuestas a esos campos personalizados.
- Antes de comenzar a crear guiones de evaluación, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 2041).

  No olvide agregar los nuevos campos al diseño de página de ese registro. Para obtener instrucciones, consulte Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

NOTA: no puede traducir los componentes de los guiones de evaluación directamente en Oracle CRM On Demand. Si desea utilizar un guión de evaluación en más de un idioma, debe crear una versión del guión en cada idioma.

Puede utilizar filtros de guiones de evaluación para identificar qué guión es el más adecuado para presentar a un usuario para una tarea, en función de los criterios de registro especificados. El siguiente procedimiento describe cómo personalizar los filtros de guiones de evaluación.

Para personalizar los filtros del guión de evaluación (opcional)

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en el enlace Personalización de aplicaciones.
3. En Configuración de tipos de registro, haga clic en Evaluación.
4. Haga clic en Configuración de campos de evaluación.
5. Haga clic en Editar y edite la columna Nombre mostrado para los filtros 1, 2, 3 y 4.
6. Para cada campo, haga clic en Editar lista de opciones y configure los valores de la lista de opciones.

   CONSEJO: mantenga <Sin valor> como el primer valor de la lista de opciones, a menos que desee forzar la selección de un valor de la lista.

7 Guarde el registro.

8 Para cambiar la etiqueta de esos campos en las páginas del registro utilizadas por sus empleados, acceda a la sección Configuración de campos de cada uno de los tipos de registro con los que esté ejecutando los guiones de evaluación.

NOTA: los mismos valores de lista de opciones configurados para los campos de evaluación se muestran en esos otros registros. Sin embargo, puede personalizar el nombre mostrado de esos campos para cada tipo de registro.

Para crear un guión de evaluación

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.

2 Haga clic en el enlace Gestión de contenidos.

3 Haga clic en el enlace Guiones de evaluación.

4 En la página Lista de evaluaciones, haga clic en Nueva evaluación.

5 En la página Edición de evaluación, complete la información.

En la tabla siguiente se describe la información de los campos de las evaluaciones. Un administrador puede agregar, cambiar el nombre o eliminar campos, por lo que los campos que se muestran pueden ser distintos a los de esta tabla.

Campo	Descripción
Nombre	Límite de 50 caracteres. Utilice un nombre descriptivo que incluya la finalidad del guión. Si los empleados de la compañía emplean varios idiomas, incluya el idioma en el nombre del guión.
Tipo	Determina el tipo de registro al que está enlazado el guión. Las opciones disponibles son: Encuesta de cuenta, Evaluación de actividad, Evaluación de plan de negocio, Guión de contacto, Calif. oportunidad potencial, Evaluación de objetivo, Evaluación de oportunidad, Solicitud de servicio - Guión y Solicitud de servicio - Encuesta.
Activo	Solo estarán disponibles para los usuarios los guiones que estén activos.
Filtro 1, 2, 3, 4	Muestra la etiqueta configurada para la categoría de evaluación.
Puntuación de umbral (1-100)	Permite calcular el resultado de los guiones. Si la puntuación del guión es igual o mayor que el umbral, el resultado se ha cumplido.
Campo para asignar puntuación a	Determina el campo para mostrar la puntuación en el registro principal.
Valor de resultado si se cumple el umbral	(Opcional) Determina el valor para mostrar si se cumple el resultado. Por ejemplo, si la oportunidad potencial cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar *Calificada*.

Campo	Descripción
Valor de resultado si no se cumple el umbral	(Opcional) Determina el valor para mostrar si no se cumple el umbral. Por ejemplo, si la oportunidad potencial no cumple los criterios para la calificación, este campo puede mostrar *Rechazada*.
Campo para asignar valor de resultado a	(Opcional) Determina el campo para mostrar el resultado en el registro principal cuando finaliza el guión.
Eliminar casilla de comentarios	Active esta casilla de verificación para que no se pueda agregar comentarios cuando finalice una evaluación. Si no se activa, aparece una casilla de comentarios donde puede introducir un comentario cuando termine la evaluación.
Control de respuesta	Determina el control que se utiliza para agregar respuestas a los criterios de evaluación. Las opciones son: Lista desplegable o Botón de selección.

NOTA: para que un guión de evaluación aparezca en la página de detalles del registro, debe estar activo y tener al menos un criterio definido.

6 A continuación, haga clic en Guardar.

7 En la página Detalles de evaluación de la sección Criterios, haga clic en Nuevo o en Editar.

8 En la página Criterios, rellene la siguiente información.

En la tabla siguiente se describen los campos que debe rellenar para los criterios.

Campo	Descripción
Pedido	Determina la secuencia de las preguntas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación.
Nombre de criterio	Nombre corto y descriptivo que resume la pregunta. El campo tiene un límite de 20 caracteres.
Pregunta	Pregunta que el usuario responde. El campo tiene un límite de 50 caracteres.
Importancia	Porcentaje entre 0 y 100 que indica la importancia de la pregunta. La suma de las importancias de todas las preguntas debe ser 100.
Asignar respuesta a campo	Especifique un campo del registro principal para asignar la respuesta a la pregunta en el campo Pregunta. Cuando las respuestas se asignan al registro principal se consigue la disponibilidad de los valores para la integración, los informes y las listas.

9 En la página Detalles de evaluación, haga clic en cada nombre de criterio y, a continuación, en los botones Nuevo o Editar de la sección Respuestas.

10 En cada página Respuestas, rellene la siguiente información:

Campo	Descripción
Pedido	Determina la secuencia de las respuestas presentadas al usuario cuando el usuario está realizando la evaluación.
Responder	Introduzca una respuesta válida para la pregunta. Está limitada a 30 caracteres.
Puntuación	Número de puntos asociados a la respuesta. La puntuación de la respuesta seleccionada se multiplica por la importancia de la pregunta asociada para determinar la puntuación total de pregunta/respuesta.

11 Guarde los cambios.

NOTA: para cada rol de usuario que deba utilizar guiones de evaluación, debe configurar el rol de usuario para proporcionar el acceso a los guiones de evaluación. Para obtener información sobre la configuración necesaria para el rol de usuario, consulte Acerca de los guiones de evaluación (en la página 2041).

CONSEJO: asegúrese de que cada rol tiene un diseño de página que incluye los nuevos campos agregados para la evaluación.

Complementos de aplicación

Este tema proporciona información sobre la administración de complementos de aplicación. El administrador de la compañía debe activar los complementos que tiene disponibles el usuario. Si el encabezado Complementos de aplicación no aparece en la página Administración, significa que no se ha activado ningún complemento.

- Para obtener información sobre la configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring, consulte Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring (en la página 2047).
- Para obtener información sobre la configuración de Oracle Social Network, consulte Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network (en la página 2048).
- Para obtener información sobre la configuración de Oracle Eloqua Engage, consulte Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage (en la página 2050).

Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring

Antes de utilizar Oracle Social Engagement and Monitoring, debe configurar primero la función a fin de activar Oracle CRM On Demand para crear registros de solicitudes de servicio o contactos basados en la supervisión social.

Nota: Para configurar Oracle Social Engagement and Monitoring, el rol del usuario debe tener el privilegio Gestionar acceso de Social Engagement and Monitoring. Para utilizar Oracle Social Engagement and Monitoring, el rol del usuario debe tener el privilegio Integración de Social Engagement and Monitoring.

Para configurar el acceso al registro de Oracle Social Engagement and Monitoring

1 Vaya a Administrador y, a continuación, a Oracle Social Engagement and Monitoring.
2 Seleccione las casillas para Contacto y Solicitud de servicio y haga clic en Guardar.

Para activar las funciones de solicitud de servicio, el administrador de la compañía debe agregar los campos de Oracle Social Engagement and Monitoring al diseño de página de solicitud de servicio para su rol. Para obtener más información, lea Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379).

Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand

Si la compañía utiliza Oracle Social Network, puede integrar Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Después de integrar Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, los usuarios de la compañía pueden compartir información de los registros de Oracle CRM On Demand como objetos sociales en Oracle Social Network.

NOTA: Los usuarios de Oracle Social Network que no sean usuarios de Oracle CRM On Demand pueden acceder al objeto social para un registro compartido desde Oracle CRM On Demand si otro usuario los agrega a los objetos sociales de Oracle Social Network. Del mismo modo, los usuarios de Oracle CRM On Demand que no tengan acceso a un registro específico de Oracle CRM On Demand pueden acceder al objeto social para dicho registro en Oracle Social Network si otro usuario los agrega al objeto social en Oracle Social Network.

Para integrar Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, realice las siguientes tareas:

1. Póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care y pida que se active el privilegio Integración de Oracle Social Network para su rol de administrador de la compañía.

   Una vez que Oracle CRM On Demand Customer Care haya activado el privilegio Gestionar integración de Oracle Social Network, el enlace de Oracle Social Network pasa a estar disponible en la sección Complemento de aplicación de Página inicial de administración en Oracle CRM On Demand.
2. En Oracle CRM On Demand, configure los ajustes de integración de Oracle Social Network como se describe en Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network (en la página 2048).
3. Configure los diseños de página y los roles de usuario para permitir a los usuarios utilizar la integración de Oracle Social Network, como sigue:
   - Agregue la sección de información relacionada de Social a los diseños de página correspondientes para los tipos de registros.
   - Active el privilegio Integración de Oracle Social Network y haga que la ficha Web de Social esté disponible para los roles de usuario si es necesario.

   NOTA: los usuarios que dispongan de un diseño de página personalizado al que se agrega la sección de información relacionada de Social no ven la sección Social en su diseño de página de forma predeterminada. Para obtener información sobre la manera en que los diseños de página personalizados interactúan con los diseños de página para roles, consulte Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles (en la página 1435). Para obtener información sobre el restablecimiento de los diseños de página al diseño predeterminado, consulte Restablecimiento de diseños de página personalizados (en la página 1550).

Para obtener más información sobre la integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand, consulte 1802518.1 (ID de artículo) en My Oracle Support.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Personalización de diseños de páginas estáticas (consulte Customizing Static Page Layouts en la página 1379)
- Adición de roles (en la página 1522)

Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network

En este tema se describe el modo de configurar los ajustes para la integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand. Como parte de la configuración, se especifican los tipos de registros que deben estar disponibles para compartir en Oracle Social Network. Los siguientes tipos de registros de Oracle CRM On Demand se pueden compartir como objetos sociales en Oracle Social Network:

- Cuenta

- Oportunidad
- Solicitud de servicio

  Puede hacer que uno o varios de estos tipos de registros estén disponibles para compartir en Oracle Social Network.

También se especifican los campos de cada tipo de registro que se pasan a Oracle Social Network. Para cada tipo de registro, puede seleccionar un máximo de 10 campos para el registro en Oracle Social Network y puede especificar el orden en el que se muestran los campos.

NOTA: Cuando se comparte un registro en Oracle Social Network, aparece un título en el encabezado del objeto social para el registro en Oracle Social Network. El título que aparece en el objeto social en Oracle Social Network es igual que el título del registro de la página Detalles del registro en Oracle CRM On Demand. El título no se considera uno de los 10 campos que puede seleccionar para que se muestre en Oracle Social Network.

Para configurar los ajustes de integración de Oracle Social Network, complete los pasos del procedimiento siguiente. Esta tarea es un paso de Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand (en la página 2048).

Antes de comenzar. Para realizar el siguiente procedimiento, su rol de usuario debe incluir el privilegio de integración Gestionar Oracle Social Network. Además, debe tener la siguiente información:

- La URL para la instancia de la compañía de Oracle Social Network
- Un ID de usuario de integración y una contraseña de integración para Oracle Social Network

Para configurar los ajustes de integración de Oracle Social Network

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Complemento de aplicación, haga clic en Oracle Social Network para abrir el Asistente de administración de Oracle Social Network.
3. En el Asistente de administración de Oracle Social Network, en Paso 1, Configuración general, introduzca la siguiente información:
   - La URL para la instancia de Oracle Social Network de la compañía
   - El ID del usuario de integración para Oracle Social Network
   - La contraseña de integración para Oracle Social Network
4. En Paso 2, Acceso de tipo de registro, realice lo siguiente para cada tipo de registro que desee permitir que los usuarios compartan en Oracle Social Network:
   a. Seleccione la casilla de verificación ¿Activar en OSN?
   b. Haga clic en Configuración de campos para el tipo de registro y mueva los campos que desea que aparezcan en el objeto social en Oracle Social Network de la lista Campos disponibles a la lista Campos seleccionados. Puede seleccionar hasta un total de 10 campos.
   c. En la lista Campos seleccionados, utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para organizar el orden en el que los campos deben aparecer en el objeto social en Oracle Social Network.

      Los campos aparecen en dos columnas en el objeto social en Oracle Social Network. El primer campo de la lista Campos seleccionados aparece en la parte superior izquierda del objeto social, el segundo en la parte superior derecha, el tercero debajo del primer campo a la izquierda del registro y así sucesivamente.
5. Cuando termine de configurar el acceso de tipo de registro y los campos para cada tipo de registro, haga clic en Finalizar para guardar los cambios.

NOTA: Después de configurar los ajustes de integración de Oracle Social Network, la sección de información relacionada de Social pasa a estar disponible para cada uno de los tipos de registro que ha activado para la integración con Oracle Social Network. Puede agregar la sección Social a los diseños de página para el tipo de

registro si es necesario. La sección Social no se agrega a ninguno de los diseños de página de forma predeterminada.

Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage

Puede configurar Oracle CRM On Demand para enviar correos electrónicos de marketing a los contactos y oportunidades potenciales del cliente mediante Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y su producto complementario, Oracle Eloqua Engage. Después de completar esta configuración, los usuarios de Oracle CRM On Demand pueden crear estos correos electrónicos desde una plantilla de correo electrónico diseñada para sus contactos de cliente. Estos usuarios pueden enviar correos electrónicos a contactos u oportunidades potenciales individuales desde una página de detalles o a una lista de contactos u oportunidades potenciales desde una página de lista si ha configurado el valor Permitir el envío de correos electrónicos de Engage desde listas. En Oracle Eloqua Engage se registran todos los correos electrónicos enviados y se realiza un seguimiento de actividades como la apertura y el envío de correos electrónicos, y de los clics de acceso. Para obtener más información sobre Oracle Eloqua Engage, visite el sitio web de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service. Para obtener información sobre el envío de correos electrónicos, consulte Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage (en la página 336).

NOTA: La compañía debe comprar las licencias necesarias para utilizar Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage son productos con licencia independiente de Oracle CRM On Demand.

Antes de comenzar. Debe disponer de una instancia de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage que pueda configurar para la compañía. Además, su rol de usuario debe incluir los siguientes privilegios:

- Integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gestionar la integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Si estos privilegios no están activados para el rol de administrador, póngase en contacto con Oracle CRM On Demand Customer Care.

Para configurar el envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. En la sección Complemento de aplicación, haga clic en el enlace Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.

   NOTA: Si su función no incluye el privilegio Gestionar la integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, el enlace de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service no estará disponible en la Página inicial de administración.
3. En la página Administración de integración de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, en Opciones de Engage, configure los siguientes cuadros o campos según sea necesario.

Campo	Descripción
URL de Engage	URL de la instancia de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service y Oracle Eloqua Engage, por ejemplo: https://secure.eloqua.com Puede obtener esta URL durante el proceso de implementación de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Permitir el envío de correos electrónicos de Engage desde Listas	Seleccione este campo si desea que Oracle CRM On Demand envíe correos electrónicos a una lista de contactos del cliente con Oracle Eloqua Engage.

4. A continuación, haga clic en Guardar.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre los correos electrónicos de marketing:

- Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage (en la página 336)
- Sitio web de Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Gestión de Life Sciences

Mediante el enlace global Administración y la sección Gestión de Life Sciences de la página inicial de administración, puede realizar las siguientes tareas:

- Gestionar y eliminar plantillas de visitas inteligentes. Para obtener más información, consulte Gestión de visitas inteligentes (consulte Gestionar visitas inteligentes en la página 2051).
- Configurar preferencias relacionadas con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obtener más información, consulte Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences (en la página 2054).
- Designar los contactos que muestrear. Para obtener más información, consulte Autorización de contactos para recibir muestras (consulte Autorización de contactos a recibir muestras en la página 2058).
- Configure el envío automático de transacciones de muestra mediante flujos de trabajo. Para obtener más información, consulte Configuración del envío automático de transacciones de muestra (en la página 2059).

Gestionar visitas inteligentes

Puede gestionar visitas inteligentes si el rol de usuario tiene el nivel de acceso adecuado para el tipo de registro de la visita inteligente (ya sea Predeterminado o Acceso de propietario). Puede revisar, editar y actualizar los detalles y los ítems de línea adjuntos a una llamada inteligente en la plantilla Gestión de plantillas de visitas inteligentes. Después de la edición, la plantilla de visita inteligente revisada se podrá aplicar según sea necesario y se guardará como una plantilla pública o privada.

Restricciones que se aplican a visitas inteligentes

Si utiliza visitas inteligentes, tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- Oracle CRM On Demand no admite filtrado de asignaciones de productos para visitas inteligentes. Si activa el filtrado de asignaciones mediante el ajuste Activar el filtrado de selección de productos por asignación de representantes de ventas, las reglas de filtrado de asignaciones no se respetan para ninguna de las plantillas de visitas inteligentes guardadas. Si utilizan los representantes de ventas estas plantillas, no se limitan a acceder solo a sus productos asignados cuando utilicen las secciones de información relacionada con la visita, como Productos detallados, Ítems promocionales distribuidos o Muestras distribuidas.
- Las visitas inteligentes no admiten filtrado de asignaciones de muestra para la sección de información relacionada Muestras distribuidas en una página Detalle de visita. Por ejemplo, el selector de productos para muestras distribuidas solo muestra los productos asignados al usuario que tienen el tipo Muestra y el tipo de asignación Asignación de muestras. Sin embargo, si esta información de visita se guarda como una plantilla de visita inteligente, el selector de productos para muestras distribuidas muestra todos los productos del tipo Muestra e Ítem promocional, y el tipo de asignación Asignación de muestras y Asignación ítems promocionales.
- En una página Detalle de visita inteligente, no puede editar un registro Productos detallados existente utilizando el enlace Producto de la sección de información relacionada Productos detallados, porque al hacer clic en el enlace Producto para la edición en línea se produce una excepción. Para editar un registro Productos detallados existente desde una página Detalle de visita inteligente, haga clic en el botón Editar del registro en lugar de utilizar el enlace Producto del registro.
- Las reglas de bloqueo de productos no se aplican a las plantillas de visitas inteligentes. Para obtener más información, consulte Acerca del bloqueo de productos y de las plantillas de visitas inteligentes (en la página 711).

NOTA: no puede duplicar las plantillas de visita inteligente. Cada plantilla debe ser única.

Para gestionar visitas inteligentes

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Administrador.
2. Haga clic en el enlace Gestionar visitas inteligentes.
3. En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes
   - Para revisar la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.
   - Para eliminar la visita inteligente, haga clic en Eliminar en la fila correspondiente.
   - Para editar los detalles de una visita inteligente, haga clic en Editar en la fila adecuada.

     Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de visita, consulte Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229).
   - Para editar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle de visita inteligente y, a continuación, haga clic en Editar junto al ítem de línea correspondiente.
   - Para eliminar un ítem de línea de visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto, vaya a la sección adecuada de la página Detalle visita inteligente y, a continuación, haga clic en Eliminar junto al ítem de línea correspondiente.
   - Para agregar un nuevo ítem de línea a la visita inteligente, haga clic en el enlace de la columna Asunto.

     Para obtener más información sobre cómo agregar ítems de línea a una visita inteligente, consulta las siguientes tareas.
   - Las plantillas de visita inteligente revisadas se pueden aplicar normalmente y guardar como plantillas públicas o privadas, como se describe en las siguientes tareas de Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229):
     - Para realizar el seguimiento de una visita (visita de ventas) a clientes
     - Para guardar la información de visita como plantilla
4. En la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en el botón Menú.

   En la tabla siguiente se describen las tareas que puede realizar desde el botón Menú de la página Gestión de plantillas de visitas inteligentes.

Para	Realice estos pasos
Libro de asignación de lotes	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Libro de asignación de lotes. Lleve a cabo los pasos descritos en Asignación de registros a libros (en la página 1589).
Restringir lista	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Restringir lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).
Guardar lista	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Guardar lista.
Mostrar filtro de lista	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Mostrar filtro de lista. Lleve a cabo los pasos descritos en Página Lista de vistas (consulte Página Ver lista en la página 155).

Para	Realice estos pasos
Gestión de listas	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Gestión de listas. Lleve a cabo los pasos de la tarea requerida que se han descrito en Página Gestión de listas (en la página 153).
Crear lista nueva	En la barra de título Gestión de plantillas de visitas inteligentes, haga clic en Menú y seleccione Crear lista nueva. Lleve a cabo los pasos descritos en Creación y restricción de listas (consulte Creating and Refining Lists en la página 142).

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de producto detallada a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información detallada de un producto a un registro de visita

1. En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Productos detallados y haga clic en Nuevo.

   NOTA: si la sección Productos detallados no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Productos detallados al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2. En la página Editar producto detallado, especifique la información necesaria.

   Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229): para enlazar la información detallada de producto a un registro de llamada.

3. Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de productos detallados al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información muestras distribuidas de un producto a un registro de visita

1. En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Muestras distribuidas y haga clic en Nuevo.

   NOTA: si la sección Muestras distribuidas no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Muestras distribuidas al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2. En la página Editar muestras distribuidas, especifique la información necesaria.

   Para obtener más información sobre los campos de la página Edición de productos detallados, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229): para enlazar la información de muestras distribuidas a un registro de llamada.

3. Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de muestras distribuidas al registro de visita inteligente. Para obtener más información sobre muestras distribuidas, consulte Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614).

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita inteligente.

Para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing al registro de visita inteligente

1. En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Ítems promocionales y haga clic en Nuevo.

   NOTA: si la sección Ítems promocionales no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Ítems promocionales al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2. En la página Editar ítems promocionales, especifique la información necesaria.

   Para obtener más información sobre los campos de la página Ediciones de ítem promocional distribuido, consulte la siguiente tarea en Seguimiento de visitas (visitas de ventas) a clientes (consulte Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes en la página 229): para enlazar ítems promocionales, ítems educativos u otros ítems de marketing a un registro de visita.

3. Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems promocionales al registro de visita inteligente.

El siguiente procedimiento describe cómo enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente.

Para enlazar la información de libro a un registro de visita inteligente

1. En la página Detalle de visita inteligente, desplácese a la sección Libros y haga clic en Nuevo.

   NOTA: si la sección Libros no está visible en la página Detalle de visita inteligente, haga clic en el enlace Editar diseño de la esquina superior derecha de la página y agregue la sección Libros al diseño de la página. Si la sección no está disponible para agregarla al diseño de página, póngase en contacto con el administrador de la compañía.

2. En la página Libros, especifique la información necesaria.

   Para obtener más información sobre los campos de la página Editar libros, consulte Campos de libro (en la página 1592).

3. Guarde el registro.

Repita estos pasos, según sea necesario, para agregar más ítems de línea de libros al registro de visita inteligente.

Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences

Como administrador, puede configurar las siguientes preferencias para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition en la página Preferencias relacionadas con Life Sciences:

- Preferencias de Life Sciences:
  - Generar historial de actividad de visita
  - Permitir el envío de llamadas futuras y transacciones de muestra
- Definir preferencias relacionadas con la muestra:
  - Número de veces que se puede muestrear un contacto
  - Activar filtro de selección de productos por asignación de representante de ventas
  - Activar validación de región de permiso de contacto
  - Activar validación de firma

Puede actualizar las preferencias relacionadas con Life Sciences haciendo clic en Editar en la página Preferencias relacionadas con Life Sciences y guardando las actualizaciones o utilizando la edición en línea para actualizar las preferencias individuales.

Antes de comenzar: Su rol debe incluir el privilegio Gestionar acceso a farmacéutica para establecer las preferencias de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para establecer preferencias relacionadas con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

1. Desplácese a la página de administración Preferencias relacionadas con Life Sciences haciendo clic en Administrador, Otros asuntos relacionados con Life Science (en la sección Gestión de Life Sciences) y, a continuación, en Preferencias relacionadas con Life Science.
2. Establezca las siguientes preferencias como se indica a continuación:

   En la sección Preferencias de Life Sciences:

   - Generar historial de actividad de visita

     Seleccione esta configuración para generar los datos del historial de interacciones de la actividad de visitas para poder visualizarlos y utilizarlos en la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

     NOTA: Elija esta configuración sólo si es un usuario con licencia para la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

   - Permitir el envío de llamadas futuras y transacciones de muestra

     Seleccione este valor para permitir a los usuarios enviar llamadas y transacciones de muestra con fecha futura.

     NOTA: Elija esta configuración sólo si es un usuario con licencia para la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

   En la sección Definir preferencias relacionadas con la muestra:

   - Número de veces que se puede muestrear un contacto

     Para obtener más información sobre el establecimiento de esta preferencia, consulte Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducir válido para la región (consulte Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región en la página 2056).

   - Activar filtro de selección de productos por asignación de representante de ventas

     Para obtener más información sobre el establecimiento de esta preferencia, consulte Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas (en la página 2057).

   - Activar validación de región de permiso de contacto

     Seleccione esta configuración para que Oracle CRM On Demand compruebe la validez de la licencia del contacto en esta región para todas las llamadas que contienen una dirección en EE.UU., cuando un representante de ventas farmacéuticas distribuya muestras de producto a un médico o a otro tipo de proveedor sanitario. Si se selecciona esta configuración, Oracle CRM On Demand valida lo siguiente:

     - La región especificada en la dirección de la llamada es la misma que la región especificada en el permiso del contacto en esta región.
     - La fecha de la llamada se sitúa en el período activo del permiso del contacto en esta región, es decir, la caducidad de dicho permiso no puede ser anterior a la fecha de la llamada. Si no hay ninguna fecha especificada en el permiso del contacto en esta región, Oracle CRM On Demand asume que el permiso está activo y es válido.

     Estas comprobaciones de validación sólo se aplican a distribuciones de muestras de productos, no a otras actividades relacionadas como el desglose detallado por productos o distribución de artículos

promocionales y se aplica a todos los tipos de llamada: llamadas de cuenta, llamadas de asistente y llamadas de contacto. Si Oracle CRM On Demand determina que el permiso del contacto en esta región no es válido, Oracle CRM On Demand emitirá un mensaje de error y evitará que se distribuya la muestra. Para continuar con la distribución de la muestra, el representante debe agregar un permiso médico válida a la llamada.

- Activar validación de firma

  Seleccione esta configuración para que Oracle CRM On Demand compruebe si existe un registro de firma cuando un representante de ventas intente entregar cualquier muestra de producto durante una llamada al cliente con el botón Enviar en la página Detalle de llamada. Si no hay ningún registro de firma asociado a la llamada y el valor Cantidad es un valor positivo en las secciones de información relacionada Muestras disponibles para distribuir o Muestras distribuidas en una página Detalle de llamada, Oracle CRM On Demand mostrará un mensaje de error y no continuará con el procesamiento de la llamada cuando el representante de ventas realice la llamada. Para continuar con el procesamiento de llamada y permitir al representante distribuir las muestras de productos, el representante debe agregar el registro de firma al contacto para el registro de llamada antes de volver a enviar la llamada.

Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región

Los administradores pueden definir el número máximo de veces que se puede muestrear un contacto que no tenga una licencia válida para esta región. Esta configuración se define a nivel global y se aplica en la organización. Al configurar este valor, se garantiza lo siguiente:

- Esos representantes de ventas del campo no podrán superar el número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan una licencia válida para esta región.
- Que cuando un contacto se mueva a otra región, el contacto se pueda muestrear mientras se espera una licencia válida para esa región. Normalmente, los contactos deben esperar unos cuantos días para recibir una licencia válida cuando se mueven a otra región.

Antes de comenzar. Para definir del número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región, su rol de usuario debe incluir el privilegio Activar operaciones básicas de muestras.

Para definir el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de Life Sciences, haga clic en el enlace Otros asuntos relacionados con Life Sciences.
3. En la página Preferencias relacionadas con Life Sciences, haga clic en el enlace Preferencias relacionadas con Life Sciences.
4. Introduzca un valor en el campo Número de veces que se puede muestrear un contacto.

   El valor predeterminado en este campo es -1, que indica que el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región no se ha definido y que esto no afectará al comportamiento actual. Definir el valor en este campo en un número negativo tendrá el mismo efecto.

   Definir el valor en este campo en número mayor que cero indica que está definiendo el número máximo de veces que los contactos se pueden muestrear sin una licencia válida en esta región y que el efecto en el comportamiento es el siguiente:

   - Los representantes de ventas podrán realizar muestreos de los contactos que están pendientes de una licencia válida para esta región x veces, donde *x* es el valor de este campo, siempre que el estado de la licencia esté inactivo o no sea nulo y de que la licencia no haya caducado.

     NOTA: para distribuir muestras a un contacto, ese tipo de contacto (por ejemplo, médico, farmacéutico, enfermera/o practicante, doctor) debe estar autorizado a recibir y firmar muestras. Para obtener más

información, consulte Autorización de contactos para recibir muestras (consulte Autorización de contactos a recibir muestras en la página 2058).

- Si un contacto se mueve a otra región, el contacto se puede muestrear x veces mientras espera una licencia válida para esta región, donde *x* es el valor en este campo. Para obtener más información, consulte Campos de licencia del contacto en la región (consulte Campos de permisos del contacto en la región en la página 585).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de muestras:

- Autorización de contactos para recibir muestras (consulte Autorización de contactos a recibir muestras en la página 2058)
- Transacciones de muestra (en la página 605)
- Gestión de transacciones de muestra (en la página 608)
- Campos de transacción de muestra (en la página 637)

Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas

Los administradores pueden activar el filtro de listas de opciones para los ítems de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, como productos detallados, ítems promocionales, muestras distribuidas, planes de mensajes y solicitudes de muestras. Al configurar este filtro, Oracle CRM On Demand filtra los siguientes ítems de la lista de opciones mostrados durante una visita al cliente (visita al contacto, visita a la cuenta o visita del asistente) por parte de un representante de ventas farmacéuticas. En función de los registros de asignación del representante de ventas, Oracle CRM On Demand aplica el filtro a los ítems de la lista de opciones de la siguiente forma:

- Productos que el representante de ventas puede detallar
- Muestras que el representante de ventas puede distribuir
- Ítems promocionales que el representante de ventas puede distribuir
- Muestras que el representante de ventas puede solicitar para un cliente

Si el filtro no está configurado, Oracle CRM On Demand no filtra las listas de opciones mediante el uso de los registros de asignación del representante de ventas.

Antes de comenzar. Para activar el filtro de listas de opciones, el rol de usuario debe incluir los privilegios Gestionar acceso a farmacéutica y Gestionar empresa.

Para activar el filtro de la lista de opciones en función de los registros de asignación de un representante de ventas

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Gestión de Life Sciences, haga clic en el enlace Otros asuntos relacionados con Life Sciences.
3. En la página Preferencias relacionadas con Life Sciences, haga clic en el enlace Preferencias relacionadas con Life Sciences.
4. Seleccione Activar filtro de selección de productos por asignación de representante de ventas.

   De forma predeterminada, esta configuración no está seleccionada.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada:

- Entrega de muestras durante una visita de ventas (en la página 614)
- Asignaciones (en la página 645)
- Enlace de información detallada de un producto a visitas (en la página 619)

- Enlace de información de muestras distribuidas a visitas (consulte Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas en la página 623)
- Enlace de información de ítems promocionales a visitas (en la página 626)
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas (en la página 628)

Autorización de contactos a recibir muestras

Los representantes de ventas no pueden distribuir muestras a ningún contacto. Sólo pueden distribuir muestras a contactos que tengan autorización para recibir y firmar muestras. Los administradores controlan esta capacidad mediante la designación de los tipos de contactos que se pueden muestrear. Si un representante de ventas intenta distribuir muestras a un contacto que no tiene autorización para recibir y firmar muestras, se muestra un mensaje de error similar al siguiente: El contacto no se puede muestrear.

Antes de comenzar. Para autorizar a los contactos a recibir muestras, primero debe crear un campo personalizado denominado Se puede muestrear del tipo lista de opciones y con los valores Sí y No.

Para autorizar contactos a recibir muestras

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Personalización de aplicaciones, haga clic en Personalización de aplicaciones.
3. En la sección Configuración de tipos de registro, haga clic en el enlace Contacto.
4. En la sección Listas de opciones en cascada, haga clic en el enlace del mismo nombre.
5. En la página Listas de opciones en cascada de contactos, haga clic en Editar junto a la siguiente definición de lista de opciones en cascada.

Lista de opciones principal	Lista de opciones relacionada
Tipo de contacto	Se puede muestrear

6. Vaya la paso 2 del Asistente de listas de opciones en cascada y defina la opción Valores mostrados de lista de opciones relacionada en No para cada contacto (o Valores disponibles de lista de opciones principal) que no desea que tengan autorización para recibir y firmar muestras.

   NOTA: la opción Valores mostrados de lista de opciones relacionada para cada contacto (Valores disponibles de lista de opciones principal) está definida como Sí de forma predeterminada, lo que significa que todos los contactos se pueden muestrear de forma predeterminada.

   Por ejemplo, en la siguiente tabla, los siguientes contactos tienen autorización para recibir y firmar muestras: Ejecutivo del hospital, Técnico de laboratorio, Enfermera/o practicante, Farmacéutico y Médico.

Valor disponible de lista de opciones principal	Valor mostrado de lista de opciones relacionada
Cliente potencial	No
Cliente	No
Socio	No
Ejecutivo del hospital	Sí
Técnico de laboratorio	Sí
Enfermera/o practicante	Sí

Valor disponible de lista de opciones principal	Valor mostrado de lista de opciones relacionada
Farmacéutico	Sí
Médico	Sí
Investigador médico	No
Enfermera/o de investigación	No
Farmacéuticos de investigación	No
Técnico del laboratorio de investigación	No

Para obtener más información sobre las listas de opciones en cascada, consulte Definir listas de opciones en cascada (consulte Definición de listas de opciones en cascada en la página 1407).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada sobre la gestión de muestras:

- Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región (en la página 2056)
- Transacciones de muestra (en la página 605)
- Gestión de transacciones de muestra (en la página 608)
- Campos de transacción de muestra (en la página 637)

Configuración del envío automático de transacciones de muestra

Este tema describe cómo utilizar la funcionalidad de flujo de trabajo en Oracle CRM On Demand para enviar de forma automática transacciones de muestra para su procesamiento.

Antes de comenzar. Revise la información en Acerca del envío automático de transacciones de muestra (en la página 2060).

Para configurar el envío automático de transacciones de muestra

1. Determine qué campos de las transacciones de muestra utilizará en la condición de las reglas de flujo de trabajo.

   Por ejemplo, puede que desee utilizar el valor de un campo de casilla de verificación en el tipo de registro de transacción de muestra como criterio para determinar si se debe enviar un registro. En la regla de flujo de trabajo, puede especificar que al marcar la casilla de verificación en un registro, el flujo de trabajo envíe el registro. Puede utilizar un campo de casilla de verificación existente o configurar un campo de casilla de verificación personalizado y asignarle un nombre, como Marcar para envío. Para obtener más información sobre la configuración de campos personalizados, consulte las secciones de Administración de campos y Administración de diseños de páginas en la tabla de la página de personalización de aplicaciones de tipos de registro (en la página 1306).
2. Configure las reglas de flujo de trabajo necesarias para el tipo de registro Transacción de muestra.

   Puede configurar tantas reglas de flujo de trabajo como desee. Es probable que desee configurar una regla de flujo de trabajo con el evento de activador Al modificar registro guardado para enviar automáticamente los registros de transacción de muestra que se modifican.

   NOTA: al configurar la regla de flujo de trabajo, debe incluir también una condición para comprobar si el campo Estado está definido en *En progreso*. Se necesita esta condición para que cuando la acción Enviar se

ejecute de forma correcta, la acción cambie el campo Estado del registro de transacción de muestra, lo que constituye una acción de modificación que vuelve a llamar a este flujo de trabajo.

A continuación encontrará un ejemplo de condición de regla mínima:

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="En progreso" AND
ExcludeChannel("Activo")
```

En este ejemplo, Mark_for_Submit es un campo personalizado, y ExcludeChannel es una condición opcional que permite restringir el lanzamiento, de modo que el flujo de trabajo pasa a estar activo solo para una importación y no cuando se utilice el botón Realizar llamada en la interfaz de usuario. Si recibe algún error al lanzar esta acción de flujo de trabajo, consulte Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo (en la página 1697).

Para obtener información acerca de la configuración de reglas de flujo de trabajo, consulte Creación de reglas de flujo de trabajo (en la página 1653).

3 En cada una de las reglas de flujo de trabajo, especifique la condición que debe cumplirse para que se realicen las acciones del flujo de trabajo.

Por ejemplo, puede especificar que, en caso de que se marque un determinado campo de casilla de verificación en el registro, se realicen las acciones de la regla de flujo de trabajo.

NOTA: si desea impedir que las reglas de flujo de trabajo envíen los registros que se crean o actualizan mediante la interfaz de usuario, configure la restricción necesaria en las condiciones de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 1670)

4 Cree la acción de flujo de trabajo Enviar necesaria en cada una de las reglas de flujo de trabajo.

Para obtener más información acerca de las acciones de flujo de trabajo Enviar, consulte la información sobre acciones de flujo de trabajo de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition en Acerca de las acciones de flujo de trabajo (en la página 1641).

NOTA: la acción de envío debe estar precedida de una acción de espera con un valor de espera distinto de cero. Al utilizar una espera distinta de cero, la acción del flujo de trabajo se visualiza como una acción asíncrona. Se recomienda una acción asíncrona para el rendimiento global de la aplicación, sobre todo si importa y envía un gran conjunto de registros de transacciones de muestra.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Acerca del envío automático de transacciones de muestra

Puede configurar reglas de flujo de trabajo para enviar automáticamente transacciones de muestra y no tener que abrir cada registro de forma individual para enviar las transacciones de muestra. Resulta útil el uso de reglas de flujo de trabajo para enviar un conjunto de registros de transacción de muestra cuando desea enviar de forma simultánea un conjunto de registros creados o actualizados mediante los servicios web o el asistente de importación. Por ejemplo, al enviar el nuevo inventario del almacén a los representantes de ventas, puede que le interese crear un gran número de transacciones de muestra de tipo Transferencia de salida a través del asistente de importación y luego enviarlas.

Puede configurar una regla de flujo de trabajo que se active cada vez que se actualiza un registro de transacción de muestra, y una acción de flujo de trabajo para esa regla que envíe automáticamente el registro si un campo

del registro se define en un valor que especifique en la condición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, puede hacer lo siguiente:

1. Importar un conjunto de registros de transacción de muestra.
2. Importar los registros de ítem de transacción para las transacciones de muestra importadas en el paso 1.
3. Volver a importar el conjunto de registros de transacción de muestra del paso 1 con el campo de activador definido en el valor de activador de envío, por ejemplo, Marcar para envío definido en Y.

NOTA: debe importar todos los ítems de transacción de muestra correspondientes antes de enviar las transacciones de muestra mediante la regla de flujo de trabajo.

Si desea impedir que las reglas de flujo de trabajo envíen los registros que se crean o actualizan mediante la interfaz de usuario, configure la restricción necesaria en las condiciones de las reglas de flujo de trabajo. Para obtener más información, consulte Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos (en la página 1670)

Al utilizar un flujo de trabajo para enviar registros importados, sucede lo siguiente:

- Los errores de la acción de envío de flujo de trabajo no impiden que se importen, creen o actualicen los registros de transacción de muestra.
- Los cambios realizados en los recuentos de inventario se reflejan en la aplicación Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop permite a los usuarios sincronizar sus registros de Oracle CRM On Demand con Microsoft Outlook. En la sección Administración de integración de escritorio de la página inicial de administración, puede hacer clic en el enlace de Oracle CRM On Demand Desktop para ir a la página que le permita configurar este software para la distribución a los usuarios. Puede realizar lo siguiente:

- Verificar que el sistema cumple los requisitos para Oracle CRM On Demand antes de instalar Oracle CRM On Demand Desktop.
- Gestionar los paquetes de personalización disponibles para usuarios de Oracle CRM On Demand Desktop. Consulte Administración de paquetes de personalización (en la página 2061).
- Descargar los archivos de Oracle Software Delivery Cloud, lo que permite personalizar y desplegar la aplicación de Oracle CRM On Demand Desktop.
- Establecer la ubicación de descarga para el instalador de Oracle CRM On Demand Desktop. Consulte Configuración de las ubicaciones de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 2063).

Para obtener más información sobre la instalación, la configuración y el despliegue de Oracle CRM On Demand Desktop, consulte <*CRMDesktopAdmin*>. Para obtener más información sobre la personalización de Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide* (Guía de personalización de Oracle CRM On Demand Desktop).

NOTA: Además del producto Oracle CRM On Demand Desktop completo, está disponible un producto Oracle CRM On Demand Desktop Lite. Para obtener más información sobre Oracle CRM On Demand Desktop Lite, consulte <*CRMDesktopAdmin*>.

Administración de paquetes de personalización

Un *paquete de personalización* es una recopilación de archivos de metadatos XML y archivos JavaScript que Oracle CRM On Demand Desktop asocia a un rol determinado. Los archivos de metadatos personalizan un despliegue de Oracle CRM On Demand Desktop. Por ejemplo, puede realizar los siguientes tipos de personalización: puede agregar o quitar los campos que Oracle CRM On Demand Desktop sincroniza, o cambiar

el diseño de los formularios personalizados. Para obtener más información sobre paquetes de personalización, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

NOTA: Oracle CRM On Demand Desktop Lite no soporta paquetes de personalización.

En la página Lista de paquetes, puede agregar nuevos paquetes de personalización y copiar, editar y eliminar paquetes existentes.

Publicación de paquetes de personalización

Para hacer que un paquete de personalización esté activo y disponible para usuarios de Oracle CRM On Demand Desktop, debe publicarlo.

Los registros de paquete pasan a ser de solo lectura cuando se publican y el valor del campo Estado cambia de Sin publicar a Publicado. Solo puede haber un paquete de personalización activo para una versión del cliente en cada momento. Por lo tanto, si intenta publicar un paquete para un rol con una fecha de inicio que se superponga con un paquete de personalización existente para la misma función, aparece un mensaje de error. Sin embargo, se pueden publicar paquetes independientes para distintas versiones de cliente para un usuario con un rol específico.

Si es necesario cambiar un archivo de metadatos en un paquete, debe anular la publicación del paquete, adjuntar el archivo de paquete actualizado y publicar el paquete actualizado.

SUGERENCIA: puesto que los usuarios con un rol especificado no podrán descargar su archivo de paquete mientras el registro tenga el estado Sin publicar, se recomienda que especifique una fecha final para el paquete actualmente activo y que cree un nuevo registro de paquete cuando se deban realizar los cambios. Con esta acción se garantiza que haya siempre un paquete disponible para usuarios nuevos y también se proporcionan un control y un seguimiento de la versión más precisos.

Antes de comenzar. Para administrar paquetes de personalización, su rol debe incluir el privilegio Gestionar acceso a CRM Desktop.

Para agregar un paquete de personalización

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2. En la sección Oracle CRM On Demand Desktop, haga clic en Oracle CRM On Demand Desktop.
3. Haga clic en Administrar paquetes de personalización.
4. En la página Lista de paquetes, haga clic en el botón Nuevo paquete.
5. En la página Edición del paquete, rellene los campos siguientes.

Campo	Comentarios
Nombre del paquete	Introduzca un nombre. Se recomienda cambiar el nombre de los paquetes según el rol de usuario.
Rol de usuario	Seleccione el rol asociado con el paquete.
Comentarios	Introduzca comentarios para el paquete.
Archivo adjunto	Haga clic en el icono de archivo adjunto y seleccione el archivo del paquete.
Fecha de inicio	Seleccione una fecha de inicio para el paquete si necesita una fecha distinta a la de hoy.

Campo	Comentarios
Fecha final	Si es necesario, seleccione una fecha de finalización para el paquete. Se considera que los paquetes publicados sin una fecha de finalización definida están activos de manera indefinida. Por lo tanto, debe definir una fecha de finalización para desactivar un registro de paquete y permitir que se publique un nuevo paquete para un rol.
Versión de cliente	Versión de cliente de Oracle CRM On Demand Desktop compatible con este paquete.

6 Haga clic en Guardar.

También puede copiar un paquete existente y cambiar los detalles según los requisitos.

Para publicar o anular la publicación de un paquete

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2 En la sección Oracle CRM On Demand Desktop, haga clic en Oracle CRM On Demand Desktop.
3 Haga clic en Administrar paquetes de personalización.
4 En la página Lista de paquetes, haga clic en el nombre del paquete.
5 Haga clic en el botón Publicar o en el botón Anular publicación según sea necesario.

   Al publicar un paquete, se genera un valor en el campo Valor Hash. Al anular la publicación de un paquete, se borra el valor del campo Valor Hash.

Configuración de las ubicaciones de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop

En la pantalla Ubicaciones del Installer, puede especificar la ubicación de descarga del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop de 32 bits o 64 bits para una o más versiones introduciendo la URL para los archivos EXE del instalador. La URL especificada puede ser cualquier ubicación de la red. Para obtener más información, consulte <*CRMDesktopAdmin*>.

Antes de comenzar. Para establecer la ubicación de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop, su rol debe incluir el privilegio Gestionar acceso a CRM Desktop.

Los administradores deben obtener primero estos instaladores de Oracle Software Delivery Cloud.

Para establecer la ubicación de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop

1 En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el vínculo global Administrador.
2 En la sección Oracle CRM On Demand Desktop, haga clic en Oracle CRM On Demand Desktop.
3 Haga clic en el enlace Ubicación de descarga.
4 En la pantalla Ubicaciones del Installer, realice lo siguiente:
   a Para cada versión para la que desee configurar una ubicación de descarga, introduzca la dirección URL para los archivos EXE del campo URL situado junto a la versión.
   b A continuación, haga clic en Guardar.

Después de configurar la ubicación de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop, los usuarios finales pueden instalar Oracle CRM On Demand Desktop desplazándose a Mi configuración, Herramientas de integración y datos, y, a continuación, a la página de Oracle CRM On Demand Desktop, de

donde pueden descargar el archivo EXE. Para obtener más información, consulte Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 2064).

Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop

En la página de Oracle CRM On Demand Desktop, puede hacer clic en el enlace Descargar Oracle CRM On Demand Desktop para instalar Oracle CRM On Demand Desktop.

Antes de comenzar. Compruebe si tiene el software y el hardware requeridos, así como el software para ejecutar Oracle CRM On Demand Desktop. Consulte Sitio web de Oracle CRM On Demand. Para obtener información sobre la instalación, la configuración y el despliegue de Oracle CRM On Demand Desktop, consulte <*CRMDesktopAdmin*>.

Para instalar Oracle CRM On Demand Desktop, su rol debe incluir el privilegio Activar acceso a CRM Desktop.

NOTA: los pasos que aparecen en este tema requieren que el administrador del sistema haya configurado las ubicaciones del instalador. Para obtener más información, consulte Configuración de las ubicaciones de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop (en la página 2063).

Para instalar Oracle CRM On Demand Desktop

1. En la esquina superior derecha de cualquier página, haga clic en el enlace global Mi configuración.
2. En la página inicial personal, haga clic en el vínculo Herramientas de integración y datos.
3. En la página Herramientas de integración y datos, haga clic en el vínculo Oracle CRM On Demand Desktop.
4. En la página de Oracle CRM On Demand Desktop, seleccione el instalador y, a continuación, haga clic en el enlace Descargar Oracle CRM On Demand Desktop.
5. En la segunda página Oracle CRM On Demand Desktop, lea la información adicional y haga clic en el vínculo Descargar Oracle CRM On Demand Desktop.
6. En la ventana, realice una de las siguientes acciones:
   - Haga clic en Guardar para copiar el archivo EXE de Oracle CRM On Demand Desktop en el disco duro y así instalar Oracle CRM On Demand Desktop cuando esté fuera de línea. (Recomendado)
   - Haga clic en Ejecutar para comenzar la instalación. Deberá permanecer conectado a Internet para finalizar la instalación.
7. Siga las instrucciones para completar la instalación.

Expression Builder

Haga clic en un tema para ver información sobre el Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) y sobre cómo utilizarlo:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068)
- Tipos de datos en Expression Builder (en la página 2072)
- Expression Builder Operadores (consulte Operadores de Expression Builder en la página 2075)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)
- Ejemplos de Expression Builder (consulte Ejemplos del Expression Builder en la página 2117)

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 (consulte Acerca de la gestión de campos en la página 1309). 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 (consulte Acerca de las reglas de flujo de trabajo en la página 1630).

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 (consulte Uso de Expression Builder en la página 2065)
- About Expressions (en la página 2068)
- Data Types in Expression Builder (consulte Tipos de datos en Expression Builder en la página 2072)
- Expression Builder Operators (consulte Operadores de Expression Builder en la página 2075)
- Expression Builder Functions (consulte Funciones de Expression Builder en la página 2079)
- Expression Builder Examples (consulte Ejemplos del Expression Builder en la página 2117)

Uso de Expression Builder

En Oracle CRM On Demand, puede utilizar Expression Builder siempre que vea el icono *fx* junto a un cuadro de texto. Al hacer clic en el icono se abrirá el Expression Builder en una ventana diferente.

NOTA: Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Para crear una expresión

1. Haga clic en el icono *fx* para abrir Expression Builder.
2. En Expression Builder, seleccione los campos y las funciones en las listas o escriba directamente en el editor de expresiones.

   Al seleccionar un campo de la lista, el nombre independiente del idioma se pega en el editor de expresiones. Por ejemplo, al seleccionar el campo Fecha de cierre de la lista de los campos Oportunidad, [{Primary Revenue Close Date}] se pega en el editor de expresiones

   NOTA: Los nombres de campo que se muestran en la lista Campos en Expression Builder serán los nombres mostrados de los campos. Si su administrador cambia el nombre mostrado para un campo, la lista Campos muestra el nuevo nombre mostrado para el campo. Sin embargo, si selecciona un campo de la lista, el nombre independiente del idioma se pega en el editor de expresiones.

Los corchetes alrededor del nombre de campo indican que el valor del campo en cuestión se evaluará según su tipo de datos específico y se devolverá a dicho tipo. Consulte la siguiente tabla para obtener más información acerca de la selección de campos y de valores de campos.

3 Edite la expresión agregando operadores y literales según sea necesario.

NOTA: Si desea que su expresión determine si un campo de lista de opciones tiene un valor determinado, no escriba el valor en la expresión. Por ejemplo, no escriba [{Type}] = "Cliente". En su lugar, seleccione el campo de lista de selección de la lista y haga clic en el vínculo Mostrar valores válidos de Expression Builder. Seleccione el valor que desea utilizar en la expresión entre los valores mostrados. La expresión tendrá un aspecto parecido al siguiente:

[{Type}]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Cliente")

4 (Opcional) Agregue comentarios a su expresión, de la siguiente forma:

- Para indicar el inicio de un comentario, escriba una barra inclinada (/) seguida de un asterisco (*).
- Para indicar el final de un comentario, escriba un asterisco seguido de una barra inclinada.

Por ejemplo:

```
/*Este es mi comentario*/
```

Puede agregar comentarios al principio o al final de una expresión, o bien en cualquier ubicación de la expresión. Puede agregar varios comentarios a una sola expresión.

Los comentarios de una expresión se ignoran cuando se evalúa la expresión. Sin embargo, no se puede incluir un comentario que se ignorará en la línea de asunto o el mensaje en un correo electrónico en una acción Enviar correo electrónico de un flujo de trabajo. En estas ubicaciones, la barra inclinada y el asterisco se interpretan como texto sin formato y aparecerán en la línea de asunto o el mensaje de correo electrónico, junto con cualquier otro texto que se coloque dentro de los asteriscos.

NOTA: También puede usar la funcionalidad de comentario para hacer que la expresión esté inactiva. Por ejemplo, si desea hacer que una expresión de validación de campo esté inactiva, pero no desea eliminarla, incluya la expresión entre los caracteres de barra inclinada y de asterisco, como se describe aquí. Si, posteriormente, desea que la expresión vuelva a estar activa, elimine los caracteres de barra inclinada y de asterisco del principio y el final de la expresión.

5 (Opcional) Haga clic en Comprobar sintaxis y realice las correcciones necesarias.

6 Guarde la expresión.

En la tabla siguiente se describe Expression Builder.

Elemento de interfaz	Descripción
Campos de *tipo de registro*	Proporciona una lista de opciones específica del contexto de los campos (del tipo de registro del contexto) que se permiten en una expresión. Si el administrador de la empresa ha cambiado el nombre de algunos campos, la lista de opciones Campos muestra los nuevos nombres de campo. Tenga en cuenta lo siguiente: ■ Si está creando una regla de flujo de trabajo, o bien acciones relacionadas con una regla de flujo de trabajo, el tipo de registro del contexto es el tipo de registro especificado en la definición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, si está creando el cuerpo de un correo electrónico que se debe enviar como una acción en una regla de flujo de trabajo para un registro de solicitud de servicio, el tipo de registro del contexto para el Expression Builder es Solicitud de servicio. ■ Si está creando una regla de flujo de trabajo, o bien acciones relacionadas con una regla de flujo de trabajo, el tipo de registro del contexto es el tipo de registro especificado en la definición de la regla de flujo de trabajo. Por ejemplo, al definir la validación de campos en el campo de una oportunidad, el tipo de registro del contexto para el Expression Builder es Oportunidad.
Mostrar valores válidos	Cuando haya seleccionado un campo en la lista de opciones Campos, haga clic en Mostrar valores válidos para que aparezcan los valores válidos de dicho campo. ■ Si el campo seleccionado es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará todas las opciones configuradas para esa lista de opciones. Sólo puede seleccionar una opción cada vez. La selección de una opción tiene como consecuencia la definición de una función de búsqueda que se puede utilizar en una expresión. ■ Si el campo seleccionado no es un campo de lista de opciones, Mostrar valores válidos mostrará una ventana que describe los valores aceptables para una serie de datos que puede contener el campo.
Funciones	Proporciona una lista desplegable de las funciones especiales que están disponibles para modificar, extraer o procesar datos en una expresión. Para obtener una lista de las funciones disponibles, consulte Funciones del Expression Builder (consulte Funciones de Expression Builder en la página 2079).
Expresión	Un cuadro de texto editable de varias líneas que muestra la expresión. Para obtener información sobre la longitud máxima admitida de una expresión, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068). Los campos y las funciones que seleccione de las listas de opciones aparecen en el editor de expresiones. También puede escribir expresiones directamente en el editor de expresiones.

Elemento de interfaz	Descripción
	La sintaxis de la expresión muestra siempre los nombres de campo independientes del idioma. (Un nombre independiente del idioma es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario).
Guía de sintaxis	Muestra el tema de Expression Builder de la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand.
Expresiones de ejemplo	Muestra el siguiente tema, Ejemplos de Expression Builder, en la ayuda en línea de Oracle CRM On Demand.
Comprobar sintaxis	Comprobar sintaxis
Guardar	Guarda la expresión.
Cancelar	Cierra la ventana Expression Builder sin guardar los cambios.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068)
- Tipos de datos en Expression Builder (en la página 2072)
- Expression Builder Operadores (consulte Operadores de Expression Builder en la página 2075)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)
- Ejemplos de Expression Builder (consulte Ejemplos del Expression Builder en la página 2117)

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 (en la página 2088) 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 (en la página 2088) 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.

Una expresión de validación de un campo se evalúa cada vez que se actualiza el campo en un registro nuevo o existente. Sin embargo, una expresión de validación no se evalúa en las siguientes circunstancias:

- El campo se queda en blanco al crear o modificar el registro. La validación de campos no obliga a que un valor sea necesario.
- El campo tiene un valor ya existente, ya sea válido o no, y no se cambia al actualizar el registro.

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 (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).

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 (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).)

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 (en la página 2092).

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Tipos de datos en Expression Builder

En este tema se describen los tipos de datos de Oracle CRM On Demand y cómo se utilizan en Expression Builder.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Tipos de datos en Oracle CRM On Demand

En la siguiente tabla se muestra el tipo de datos devuelto cuando se utiliza un campo de Oracle CRM On Demand en una expresión. Para obtener el valor de un campo, utilice la sintaxis [{FieldName}] o la sintaxis [<FieldName>].

Tipo de campo de Oracle CRM On Demand	Tipo devuelto en las expresiones
Entero	Entero
Lista de opciones	Cadena
Moneda	Moneda
ID	Cadena
Texto	Cadena
Casilla de verificación	Booleano. Por ejemplo, puede utilizar [<Active>] directamente en los lugares en los que se esperan condiciones. También puede utilizar FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Fecha	Fecha

Tipo de campo de Oracle CRM On Demand	Tipo devuelto en las expresiones
Fecha/Hora	Fecha/Hora
Número	Número

Aritmética del tipo de datos

Si una instrucción hace referencia a más de un valor de campo y los campos tienen tipos de datos diferentes, el orden de estos tipos puede afectar al cálculo. Si se aplica un operador (distinto del operador de exponente) a dos operandos con tipos de datos distintos, el operando de la parte derecha de la expresión se convierte siempre al tipo de dato del operando de la parte izquierda antes de que se evalúe la operación. Por ejemplo, si CloseDate es 02/09/2007, la siguiente expresión:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

da como resultado 02/09/200730. Por lo tanto, la siguiente condición:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

es válida en cuanto a su sintaxis, pero su significado no lo es. La condición se escribiría correctamente del siguiente modo:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

NOTA: Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En las siguientes tablas se muestran los posibles resultados de las distintas operaciones aritméticas usando los valores de ejemplo.

Campo	Tipo de datos	Valor del ejemplo
Cantidad	Entero	5
Precio de ítem	Moneda	2.25

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de datos
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Moneda
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Entero
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) **NOTA:** En el caso de los campos de moneda, los paréntesis indican que el valor es negativo.	Moneda

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de datos
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Entero
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Moneda
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Entero
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Moneda
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Moneda

Cuando el operador de exponente se utiliza, el operando de la parte derecha del operador no se convierte al tipo de datos del operando de la parte izquierda.

En este ejemplo (en el que Quantity es un campo con valor entero, 5, y el campo Item Price es un campo de moneda, con valor 2,25), si el operando de la parte derecha del operador se convirtió al tipo de datos del operando de la parte izquierda, el valor esperado de Quantity ^ Item Price sería 25, y el tipo de datos esperado sería un valor entero. Sin embargo, los resultados se muestran en la tabla siguiente.

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de datos
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Moneda
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Moneda

El Expression Builder también admite el operador negativo (signo menos [-]). Por ejemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de datos
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Moneda

Si convierte un número en una cadena, el cálculo no funcionará correctamente. Por ejemplo:

Cálculo	Resultado		Descripción
	Valor	Tipo de datos	
1234 + abcd	1234	Número	La cadena "abcd" se evalúa como el número 0 y luego se agrega a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Cadena	El número 1234 se evalúa como cadena "1234" y se agrega a la cadena "abcd".

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Operadores de Expression Builder

En este tema se describen los operadores que puede utilizar en el Expression Builder y el orden en el que se evalúan.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Operadores aritméticos

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador aritmético y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

Operador	Objetivo	Ejemplo
+	Agregar	[<Record Number>] + 1
-	Restar	[<Record Number>] - 1
-	Negar	[<Revenue>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dividir	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponente	[<Grid Height>] ^ 2

Operadores lógicos

En la siguiente tabla de decisión lógica se muestran los posibles resultados de los operadores lógicos en el Expression Builder.

Operador lógico	Primer operando	Segundo operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE

Operador lógico	Primer operando	Segundo operando	Resultado
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
O	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

Operadores de comparación

En la siguiente tabla se describe la finalidad de cada operador de comparación y se proporciona un ejemplo de cómo se utiliza.

Operador	Objetivo	Ejemplo
=	Comprueba que el primer operando es igual que el segundo.	[<Last Name>] = "Sánchez"

Operador	Objetivo	Ejemplo
< >	Comprueba que el primer operando no es igual que el segundo.	[<Role>] <> "Usuario final"
>	Comprueba que el primer operando es mayor que el segundo.	[<Revenue>] > 5.000
<	Comprueba que el primer operando es menor que el segundo.	[<Probability>] < 0,7
> =	Comprueba que el primer operando es mayor o igual que el segundo.	[<Revenue>] >= 5.000
< =	Comprueba que el primer operando es menor o igual que el segundo.	[<Probability>] <= 0,7
LIKE	Comprueba que el valor del primer operando coincide con la cadena especificada.	[<Last Name>] LIKE "Sánchez" **CONSEJO:** Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación (?), con el operador LIKE.
NOT LIKE	Comprueba que el valor del primer operando no coincide con la cadena especificada.	[<Last Name>] NOT LIKE "Sánchez" o NOT ([<Last Name>] LIKE "Sánchez") **NOTA:** En este segundo ejemplo son necesarios los paréntesis. **CONSEJO:** Puede utilizar los caracteres especiales de coincidencia de patrones, el asterisco (*) y el signo de interrogación (?), con el operador NOT LIKE.
IS NULL	Comprueba que el operando es nulo.	[<Last Name>] IS NULL

Operador	Objetivo	Ejemplo
IS NOT NULL	Comprueba que el operando no es nulo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Caracteres especiales de coincidencia de patrones

En la siguiente tabla se describen los caracteres especiales de coincidencia de patrones. Dichos caracteres especiales se utilizan con los operadores de comparación LIKE y NOT LIKE.

Carácter	Objetivo	Ejemplo
*	Cero o más caracteres	[<Apellidos>] LIKE "Sa*" devuelve todos los registros en los que el valor [<Apellidos>] comienza con los caracteres *Sa*, como en *Sánchez*, *Saavedra*, *Samaniego*, etc. [<Last Name>] LIKE "*ar*" devolvería todos los registros en los que el campo [<Last Name>] contiene los caracteres *ar*, como en *Sarda*, *Sardinero*, *Sarmiento*, etc.
?	Un carácter	[<First Name>] NOT LIKE "Pa?" devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y no comenzara con las letras *Pa*. Se devolverían los registros con *Leo*, *Mar* y *Teo*, pero no *Paz* y *Pau* . NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") devolvería todos los registros en los que el valor [<First Name>] tuviera una longitud de tres caracteres y su carácter del medio no fuera *o*. Se devolverían los registros con *Leo* y *Teo* , pero no *Sol* y *Noa*.

Operador de concatenación

El operador + (más) se utiliza en los mensajes de correo electrónico para concatenar valores de campo y texto.

Prioridad de los operadores

La prioridad es el orden en el que Oracle CRM On Demand evalúa los diversos operadores incluidos en una expresión. Se aplican las siguientes reglas:

- Los operadores con la prioridad más alta se evalúan antes que lo que tienen la prioridad más baja.
- Los operadores con igual prioridad se evalúan de izquierda a derecha.
- Los números de nivel inferior indican prioridad más alta.
- El uso de paréntesis afecta al orden de prioridad en una expresión. La expresión entre paréntesis se evalúa antes que la situada fuera del paréntesis.

En la siguiente tabla se muestran los niveles de prioridad.

Nivel	Operador
1	( )
2	- (negación)
3	^ (exponenciación)
4	* (multiplicación), / (división)

Nivel	Operador
5	+ (suma), - (resta), operador lógico NOT
6	Operador lógico AND
7	Operador lógico OR
8	=, <>, >, <, >=, <= Operadores de comparación

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Funciones de Expression Builder

En la siguiente tabla se enumeran las funciones que se pueden utilizar en el Expression Builder. Haga clic en el nombre de una función para conocer más información sobre ella.

Funciones booleanas	Funciones de fecha y hora	Funciones de cadena	Funciones de usuario	Funciones de datos	Funciones matemáticas
IfNull (en la página 2088)	Duración (en la página 2081)	FieldValue (en la página 2085)	Entorno regional (en la página 2099)	ExcludeChannel (en la página 2083)	LN (en la página 2098)
IIf (en la página 2088)	JulianDay (en la página 2094)	FindNoneOf (en la página 2086)	LocaleListSeparator (en la página 2099)	GetGroupId (en la página 2087)	
IsValidRowId (en la página 2091)	JulianMonth (en la página 2094)	FindOneOf (en la página 2086)	OrganizationName (en la página 2103)	JoinFieldValue (en la página 2092)	
	JulianQtr (en la página 2095)	HostName (en la página 2087)	UserValue (en la página 2112)	LookupName (en la página 2100)	
	JulianWeek (en la página 2096)	InStr (en la página 2090)		LookupValue (en la página 2101)	
	JulianYear (en la página 2096)	Left (en la página 2097)		PRE (en la página 2104)	

Funciones booleanas	Funciones de fecha y hora	Funciones de cadena	Funciones de usuario	Funciones de datos	Funciones matemáticas
	Timestamp (en la página 2108)	Len (en la página 2098)		RowIdToRowNum (en la página 2106)	
	Today (en la página 2111)	Lower (en la página 2101)		RowNum (en la página 2107)	
	UtcConvert (en la página 2116)	Mid (en la página 2102)			
		Right (en la página 2105)			
		ToChar (en la página 2108)			
		Upper (en la página 2111)			

Tenga en cuenta la siguiente información con respecto a otras funciones:

- Algunas de las funciones incluidas en la lista desplegable del campo Funciones del generador de expresiones son sólo para uso interno. No utilice las siguientes funciones en sus expresiones:
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- Se recomienda utilizar la función UserValue (en la página 2112) en lugar de las funciones enumeradas en la siguiente tabla. Estas funciones se quedarán obsoletas.

Función	Alternativa recomendada
Alias	UserValue('<Alias>')
Moneda	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Idioma	UserValue('<LanguageCode>')

Función	Alternativa recomendada
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)

Duración

La función Duration de Expression Builder devuelve un número que indica el periodo, en días o fracciones de días, que indica el argumento period.

Sintaxis

Duration(period)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
period	Especifica el período que se va a devolver. El valor puede ser un literal de cadena en el formato P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M, o una expresión que se evalúa como una cadena en el formato P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M. En la cadena P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M: ■ P es el indicador del periodo ■ *n*Y especifica el número de años ■ *n*M especifica el número de meses ■ *n*D especifica el número de días ■ T separa las especificaciones de fecha y hora ■ *n*H especifica el número de horas ■ *n*M especifica el número de minutos Por ejemplo, supongamos que desea especificar un período de 50 meses. Puede especificar el período como un literal de cadena, por

Argumento	Descripción
	ejemplo, como P4Y2M, o como P50M. Como alternativa, si desea especificar un período que varía en función del valor de un campo, puede utilizar ese campo en una expresión en el argumento. En el siguiente ejemplo, Período diferido es un campo personalizado que está configurado para almacenar un valor para un período en meses. El valor del campo Período diferido se utiliza para calcular el período: `Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}]) +'M')` Por lo tanto, si el valor del campo Período diferido es 12, la expresión se evalúa en P12M, que es una cadena válida para el argumento. Si el valor del campo Período diferido es 50, la expresión se evalúa en P50M, que también es una cadena válida. Puede especificar cualquier número de años, meses, días, horas o minutos en el literal de cadena. Del mismo modo, si el argumento contiene una expresión, no hay límite para el número que pueda devolver la expresión.

Las siguientes consideraciones se aplican al argumento de período:

- No especifique un signo más (+) para los valores positivos.
- Puede especificar una duración negativa como -Duration(period) o Duration(-period).
- No se soporta la especificación de segundos.
- Si el número de años, meses, días, horas o minutos es cero, puede omitir el número y su designador correspondiente.
- Si ninguno de los componentes están presentes en el periodo, el designador T no se debe incluir en el periodo.
- El designador *P* siempre debe estar presente en el periodo.

Ejemplos

A continuación se muestran ejemplos válidos de la función Duration:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
Duration('P0Y0DT1H')
Duration('P1D')
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
Duration('P0DT1M')
Duration('P24M')
Duration('P500D')
Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}])+'M')
Duration(‘PT1000H3M’)
Duration(‘-P1Y200M’)
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

ExcludeChannel

La función ExcludeChannel de Expression Builder devuelve FALSE si el nombre del canal especificado es el canal del que procede la solicitud.

Sintaxis

ExcludeChannel(channel name)

Tipo de resultado

Booleano

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
channel name	Nombre del canal que se va a excluir.

En la tabla siguiente se describen las cadenas válidas para su uso en el argumento de nombre de canal. Las cadenas distinguen mayúsculas de minúsculas.

Cadena de nombre de canal	Descripción
Importar	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad de importación y mediante Oracle Data Loader On Demand.
En línea	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas mediante: - Interacciones de usuario en ventanas de explorador, incluidas actualizaciones de la funcionalidad Actualización masiva y combinaciones de registros - Llamadas de la API de REST **NOTA:** La cadena de canal en línea no excluye las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad de importación.
Actualización masiva	Esta cadena de canal solo excluye las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad Actualización masiva. **NOTA:** Las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad Actualización masiva también se excluyen mediante la cadena de canal en línea.

Cadena de nombre de canal	Descripción
Combinación de registros	Esta cadena de canal excluye solo las actualizaciones realizadas mediante la combinación de registros. **NOTA:** Las actualizaciones de las combinaciones de registros también se excluyen mediante la cadena de canal en línea.
Servicios web	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde servicios web.
Trabajo	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle Outlook Email Integration On Demand y Oracle Notes Email Integration On Demand.
Escritorio	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Desktop.
Rest	Esta cadena de canal excluye solo las actualizaciones realizadas desde llamadas a la API de REST. **NOTA:** Las actualizaciones de las llamadas de API de REST también se excluyen mediante la cadena de canal en línea.
Portátil	Esta cadena de canal excluye las actualizaciones realizadas desde Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

Ejemplos

El siguiente ejemplo impide que un proceso se desencadene por una solicitud de servicio Web:

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

En el siguiente ejemplo se impide que una operación de importación o Oracle Data Loader On Demand lance un proceso:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Ejemplo de uso permitido de actualizaciones en línea especificadas

Cuando la cadena de canal en línea se especifique con la función ExcludeChannel, se impiden las actualizaciones de los siguiente canales:

- Todas las interacciones de usuarios en ventanas de explorador, incluidas las actualizaciones realizadas mediante la funcionalidad Actualización masiva y combinaciones de registros

- Llamadas de la API de REST

Si desea permitir actualizaciones de las llamadas de API de REST, o la funcionalidad Actualización masiva, o combinaciones de registros, pero desea impedir actualizaciones de otras interacciones de usuarios en las ventanas del explorador, use la función IIF con la función ExcludeChannel para especificar los canales en línea que desee permitir. Por ejemplo, para permitir las actualizaciones en registros de cuentas mediante llamadas de API de REST y evitar actualizaciones en registros de cuentas de interacciones de usuario en las ventanas del explorador, incluida la funcionalidad Actualización masiva y la combinación de registros, puede crear una regla de flujo de trabajo con la siguiente configuración:

- El tipo de registro es Cuenta.
- El evento de lanzamiento es Antes de guardar registro modificado.
- La casilla de verificación Cancelar grabación está seleccionada.
- La condición tiene este formato:

```
IIf(ExcludeChannel("Online"),1,IIf(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Esta regla de flujo de trabajo permite actualizaciones de todos los canales que no se puedan realizar mediante el canal de canal en línea, como los servicios web y la funcionalidad de importación, así como actualizaciones de las llamadas de API de REST.

NOTA: Al combinar la función ExcludeChannel con otra función como se muestra en este ejemplo, recuerde que la función ExcludeChannel devuelve un valor FALSE si el nombre del canal especificado es el canal del que procede la solicitud.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

FieldValue

La función FieldValue del Expression Builder devuelve el valor de un campo como cadena.

Sintaxis

FieldValue('<field_name>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
field_name	Nombre XML válido o etiqueta de integración personalizada correspondientes al campo seleccionado. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

devuelve el valor del campo Fecha de creación como una cadena.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

FindNoneOf

La función FindNoneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) que no coincide con ningún carácter del segundo argumento (string2).

Sintaxis

FindNoneOf(string1, string2)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string1	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que debe buscarse.
string2	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que coincide.

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

FindOneOf

La función FindOneOf del Expression Builder devuelve la posición de la primera instancia en el primer argumento (string1) de un carácter del segundo argumento (string2).

Sintaxis

FindOneOf(string1, string2)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string1	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que debe buscarse.
string2	Cadena, campo de texto o expresión de cadena que coincide.

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

GetGroupId

La función GetGroupId del Expression Builder devuelve el grupo que comparte agenda en Oracle CRM On Demand.

Sintaxis

GetGroupId()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

HostName

La función HostName en Expression Builder devuelve el nombre de host del servidor en el que se está ejecutando Oracle CRM On Demand.

Sintaxis

HostName

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

IfNull

La función IfNull en el Expression Builder devuelve el valor del primer argumento que ha pasado a la función. Si el primer argumento devuelve NULL, se devolverá el valor del segundo argumento.

Sintaxis

IfNull(expr1, expr2)

Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto de la función IfNull es el tipo de su primer argumento, aunque el primer argumento sea NULL. El segundo argumento se convierte al tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
expr1	Nombre de campo o expresión.
expr2	Nombre de campo o expresión devueltos si expr1 es NULL.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

IIf

La función IIf del Expression Builder devuelve uno o dos parámetros basados en la evaluación de una expresión condicional. IIf es una abreviatura de "Immediate If".

Sintaxis

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Sintaxis alternativa

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Sintaxis mixta

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Tipo de resultado

El tipo de resultado devuelto por la función IIf() es siempre el tipo de su primer argumento. Si la expresión se evalúa como FALSE, el segundo argumento se convertirá en el tipo del primer argumento antes de que se devuelva su valor.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
expr	Expresión condicional que se evalúa.
result_if_true	Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como TRUE.
result_if_false	Valor devuelto si la expresión condicional se evalúa como FALSE.
expr_if_true	Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como TRUE.
expr_if_false	Expresión que se va a evaluar si la expresión condicional se evalúa como FALSE.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Ejemplos

A continuación, se muestra un ejemplo de sintaxis mixta de la función IIf:

Un proceso de negocio precisa que el campo Región de una página de detalles de cuenta se actualice cuando el campo Región o provincia de facturación se cambie del siguiente modo:

Si el campo Región o provincia de facturación cambia a OK o TX, el campo Región deberá actualizarse a Central. Si se cambia a CA, el campo Región se actualizará a Oeste. Para las demás regiones, el campo Región se actualizará a Este.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'Oeste', 'Este'))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

InStr

La función InStr de Expression Builder devuelve la posición de la primera aparición de una cadena dentro de otra.

Sintaxis

Instr(string1, string2, start, end)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string1	Especifica la cadena en la que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena.
string2	Especifica la cadena que se va a buscar. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. **NOTA:** en la búsqueda de cadenas se distingue entre mayúsculas y minúsculas.
start	(Opcional) Entero que especifica el punto de inicio en string1.
end	(Opcional) Entero que especifica el punto final en string1.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 9:

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

El siguiente ejemplo muestra cómo la función InStr puede usarse en una condición de regla de flujo de trabajo. En la condición de regla de flujo de trabajo, la función InStr se utiliza para determinar si una cadena concreta aparece en un campo del registro. Si se encuentra la cadena en el campo, se realizan las acciones especificadas en la regla del flujo de trabajo. En este ejemplo, la función InStr determina si el campo Asunto de un registro contiene la palabra *REVISAR*. La acción de la regla de flujo de trabajo solo se realiza si el campo Asunto contiene la palabra *REVISAR* en mayúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

IsValidRowId

La función IsValidRowId de Expression Builder consulta registros de un tipo especificado para determinar si existe un ID de fila y devuelve un valor booleano (TRUE o FALSE). Si el ID de fila existe pero el registro se va a eliminar, la función IsValidRowId devuelve FALSE.

Sintaxis

IsValidRowId(record_type, 'row_id')

Tipo de resultado

Booleano (TRUE o FALSE).

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
record_type	Nombre independiente del idioma del tipo de registro. (Un *nombre independiente del idioma* es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario). El argumento debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo: `'<Contact>'`
row_id	Literal de cadena, nombre de campo o expresión que devuelve un identificador de fila alfanumérico.

Ejemplos

El siguiente ejemplo determina si el valor del campo ID de fila de un registro de contacto es un ID de fila válido para un registro de contacto:

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

El siguiente ejemplo determina si el valor 12-Y09KG es un ID de fila válido para un registro de cuentas:

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

JoinFieldValue

Se puede hacer referencia a un tipo de registro mediante otro tipo de registro a través de una clave foránea. Un *campo combinado* es un campo en un tipo de registro que utiliza una clave foránea para hacer referencia a un campo de otro tipo de registro. Por ejemplo, en la mayoría de los tipos de registro, el campo OwnerId es una clave foránea que hace referencia al tipo de registro Usuario. El campo Propietario en muchos registros es un campo combinado que utiliza la clave foránea OwnerId para hacer referencia al campo Alias en el tipo de registro Usuario.

La función JoinFieldValue del Expression Builder devuelve el valor de un campo combinado cuando el tipo de registro al que se hace referencia y los campos de claves foráneas relacionados se especifican en la función. La función JoinFieldValue también puede recuperar otros campos en el tipo de registro al que se hace referencia que no están directamente unidos al objeto de referencia, lo que permite buscar campos en tipos de registro de tipos de registro relacionados.

Si el campo ID de un tipo de registro al que se hace referencia está presente como clave foránea en el tipo de registro en el que configura una regla de flujo de trabajo, puede utilizar la función JoinFieldValue para recuperar los valores de campo del tipo de registro al que se hace referencia.

También puede utilizar los siguientes campos de clave foránea, que están disponibles en todos los tipos de registros, para recuperar los valores de campo del tipo de registro de usuario:

- CreatedById
- ModifiedById

NOTA: La función JoinFieldValue no puede devolver los valores de los siguientes campos en el tipo de registro Actividad: Recuento de transacciones de desembolso, Recuento de productos detallados, Recuento de ítems promocionales distribuidos y Recuento de muestras distribuidas. Esta limitación se debe a la forma en que Oracle CRM On Demand calcula los valores de estos campos.

Sintaxis

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Tipo de resultado

Cadena.

Si se produce un error o el valor del campo solicitado está vacío, se devuelve una cadena de longitud cero.

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
ref_record_type	Nombre independiente del idioma del tipo de registro al que se hace referencia. (Un *nombre independiente del idioma* es un nombre que no cambia aunque cambie el idioma del usuario). El argumento debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo: `'<Account>'`
foreign_key	Literal o expresión que devuelve un ID de fila en el tipo de registro al que se hace referencia (especificado en el argumento ref_record_type). Si el ID de fila no es válido, la

Argumento	Descripción
	función devuelve una cadena de longitud cero. Las referencias de campo directas deben aparecer entre identificadores de campo. Por ejemplo: `[<AccountId>]`
field_name	Nombre independiente del idioma de un campo del tipo de registro al que hace referencia (especificado por el argumento ref_record_type). Si el campo no existe en el tipo de registro al que se hace referencia, se devuelve un error. El nombre de campo debe aparecer entre identificadores de cadena de campo. Por ejemplo: `'<Type>'`

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio necesita una regla de flujo de trabajo para buscar el nombre del nuevo propietario cuando se cambia el propietario de un registro. Al cambiar el propietario de un registro, sólo se actualiza el campo de clave foránea OwnerId en el registro. Como consecuencia, la siguiente condición de una regla de flujo de trabajo no busca el nuevo propietario del registro:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

En lugar de ésta, puede utilizar la siguiente condición en el flujo de trabajo para buscar el nuevo propietario del registro:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<Alias>')
```

Ejemplo 2: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario anterior de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<User>',PRE('<OwnerId>'),'<EMailAddr>')
```

Ejemplo 3: Para obtener la dirección de correo electrónico del propietario actual de un registro, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<EMailAddr>')
```

Ejemplo 4: Un proceso de negocio necesita que se envíe un correo electrónico de solicitud de servicio a un contacto. Antes de que se envíe el correo electrónico, la regla de flujo de trabajo comprueba que el contacto ha aceptado recibir correos electrónicos. La regla de flujo de trabajo (basada en el tipo de registro de solicitud de servicio) tiene la siguiente condición:

```
JoinFieldValue('<Contact>',[<ContactId>],'<NeverEmail>')<> 'Y'
```

Ejemplo 5: Para obtener el territorio de la cuenta principal de una solicitud de servicio, utilice la siguiente expresión:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'),'<TerritoryName>')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

JulianDay

La función JulianDay del Expression Builder devuelve el número de días que han transcurrido desde el mediodía (horario universal) del día 1 de enero del año 4713 a. C.

Sintaxis

JulianDay(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianDay(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

JulianMonth

La función JulianMonth del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

JulianYear * 12 + *current_month*

donde *JulianYear* es el valor devuelto por la función JulianYear (en la página 2096), *mes_actual* es un número entero entre 1 y 12, donde enero sería 1.

Sintaxis

JulianMonth(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianMonth(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

JulianQtr

La función JulianQtr del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

JulianYear * 4 + *current_quarter*

donde *JulianYear* es el año devuelto por la función JulianYear (en la página 2096), y *trimestre_actual* tiene el valor:

(*current_month* - 1) / 3 + 1

redondeado al siguiente entero.

Sintaxis

JulianQtr(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianQtr(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)

- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

JulianWeek

La función JulianWeek del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

JulianDay / 7

redondeado al siguiente entero, donde *JulianDay* indica el día devuelto por la función JulianDay (en la página 2094).

Sintaxis

JulianWeek(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha. Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianWeek(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

JulianYear

La función JulianYear del Expression Builder devuelve un número entero que equivale a:

current_year + 4713

Sintaxis

JulianYear(date)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
date	Nombre del campo que devuelve un tipo de datos de fecha.

Argumento	Descripción
	Para que devuelva la fecha del día actual, utilice la sintaxis siguiente: JulianYear(Today())

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Left

La función Left del Expression Builder devuelve un determinado número de caracteres, a partir del extremo izquierdo de una cadena.

Sintaxis

Left(string, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la izquierda. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.
length	Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera.

Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es juan.diaz@oracle.com, el siguiente ejemplo devolverá el valor juan:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Len

La función Len del Expression Builder devuelve el número de caracteres de una cadena especificada.

Sintaxis

Len(string)

Tipo de resultado

Entero

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Nombre del campo o expresión de la cadena cuyos caracteres se cuentan. Si la cadena está en blanco, se devolverá el valor 0 (cero). Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve el valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 19 si el campo incluye una marca de fecha/hora válida:

```
Len([<CreatedDate>])
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

LN

La función LN del Expression Builder devuelve el logaritmo natural del número recibido en el argumento.

Sintaxis

LN(number)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
number	Número del cual se ha devuelto el logaritmo natural.

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

```
LN(10)
```

devuelve el valor 2.30.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Entorno regional

La función Locale del Expression Builder devuelve el código de entorno regional del usuario que ha iniciado la sesión (por ejemplo, ENU).

Sintaxis

Locale()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

LocaleListSeparator

La función LocaleListSeparator del Expression Builder devuelve el carácter separador de listas del entorno regional actual; por ejemplo, la coma (,).

Sintaxis

LocaleListSeparator()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

LookupName

La función LookupName del Expression Builder detecta una fila de la tabla Lista de valores donde se cumplen todos los enunciados siguientes:

- El campo TYPE coincide con el argumento de tipo.
- El campo CODE coincide con el argumento lang_ind_code.
- El campo LANG_ID coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

Esta función devuelve un valor no traducido (el código independiente del idioma) del valor mostrado en la lista de valores especificada.

CONSEJO: Al especificar los parámetros de la función LookupName, haga clic en Mostrar valores válidos para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción Mostrar valores válidos incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

Sintaxis

LookupName(type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
type	Tipo de fila que se va a buscar.
lang_ind_code	Valor mostrado.

Ejemplo

Si el valor mostrado es CALIFORNIA y CALIF es el código independiente del idioma, los dos ejemplos siguientes devolverán el valor CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

LookupValue

La función LookupValue del Expression Builder devuelve un valor de lista de opciones especificado que se traduce al idioma activo en ese momento.

Los valores de la lista de opciones se almacenan en la tabla Lista de valores. La función LookupValue devuelve el valor de la columna VAL de una fila en la que se cumplen los siguientes criterios:

- La columna TYPE coincide con el argumento de tipo.
- La columna CODE coincide con el argumento lang_ind_code.
- La columna LANG_ID coincide con el código de idioma del idioma actualmente activo.

La función LookupValue permite que Oracle CRM On Demand evalúe las expresiones que implican valores de lista de opciones de manera uniforme en todos los entornos regionales. Por ejemplo, el valor *White* en inglés se evalúa de la misma manera que el valor *Blanco* en español.

CONSEJO: Al especificar los parámetros de la función LookupValue, haga clic en Mostrar valores válidos para que se muestren los valores válidos del campo seleccionado en la lista Campos. (Si un campo es una lista de opciones, la opción Mostrar valores válidos incluirá todas las opciones configuradas para dicha lista. Si el campo no es una lista de opciones, entonces, abrirá una ventana en la que se describen los valores válidos para el conjunto de datos que puede albergar el campo.)

NOTA: El campo Etapa de ventas de los registros de oportunidades no es un verdadero campo de lista de opciones. La función LookupValue no se puede utilizar con este campo.

Sintaxis

LookupValue (type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
type	Tipo de fila que se va a buscar.
lang_ind_code	Valor no traducido de la lista de valores.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Lower

La función Lower de Expression Builder convierte las letras de la cadena especificada en minúsculas. Si hay caracteres de la cadena que no son letras, no se ven afectados por esta función.

Sintaxis

Lower(string)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Especifica la cadena que se va a convertir. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. Si el valor es un literal de cadena, se debe introducir entre comillas simples o dobles.

Ejemplos

Si el campo Nombre de un registro de contacto contiene el valor Amanda, el siguiente ejemplo devuelve el valor amanda:

```
Lower([{First Name}])
```

Los dos ejemplos siguientes devuelven el valor account123:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Mid

La función Mid del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado de una cadena.

CONSEJO: Para determinar el número de caracteres de una cadena, utilice la función Len (en la página 2098).

Sintaxis

Mid(string, start, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Nombre del campo o expresión de cadena a partir del cual se devuelven los caracteres. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá una cadena en blanco.

Argumento	Descripción
start	Nombre del campo o expresión que especifica la posición del carácter dentro de la cadena, a partir del cual comienza a medirse la longitud. Si el valor de un argumento start es superior al número de caracteres de la cadena, la función Mid devolverá una cadena en blanco.
length	Opcional. Nombre del campo o expresión que indica el número de caracteres que se devolverá. Si no se utiliza este argumento, o el valor de length especificado es mayor que el número de caracteres que se puede devolver, se devolverán todos los caracteres desde la posición inicial a la final de la cadena.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve 11 caracteres (expresiones), a partir del decimoséptimo carácter de la cadena:

```
Mid("El generador de expresiones es sencillo.", 17, 11)
```

El siguiente ejemplo devuelve 11 caracteres a partir del decimoséptimo carácter de un campo de texto que incluye la siguiente cadena: *El generador de expresiones es sencillo.*.

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

o

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

El ejemplo siguiente extrae el nombre de dominio de una dirección de correo electrónico:

Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

OrganizationName

La función OrganizationName del Expression Builder devuelve el nombre de la organización del usuario que ha iniciado la sesión.

Sintaxis

OrganizationName()

Tipo de resultado

Cadena

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

PRE

La función PRE de Expression Builder devuelve el valor que había en el campo especificado cuando se modifica el valor del campo, pero antes de que éste se actualice en la base de datos.

PRECAUCIÓN: se recomienda encarecidamente no usar la función PRE con reglas de flujo de trabajo que contengan una acción de espera, ya que esta acción afecta a la función PRE. Todas las acciones posteriores a la acción de espera no se realizarán hasta que haya terminado el período de espera especificado. Las acciones restantes se realizan en otra operación por lotes distinta de la operación en la que se activó originalmente la regla y los valores de los campos del registro antes de la acción que ejecutó la regla de flujo de trabajo no se mantienen. Por consiguiente, el valor anterior y el valor actual del campo siempre se consideran iguales.

Sintaxis

PRE('<fieldname>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
fieldname	Nombre del campo que se ha modificado.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Cuando se utiliza la función PRE, se aplican las siguientes consideraciones:

- En las expresiones condicionales, como condiciones de flujo de trabajo y sentencias de validación, cuando se utiliza la función PRE para recuperar el valor anterior de un campo, recuerde que el valor inicial del campo puede estar en blanco (es decir, valor nulo). Si el valor inicial es nulo, cualquier comparación con un valor no

nulo puede causar un comportamiento imprevisible. Para asegurarse de que las expresiones condicionales se evalúan correctamente en estos casos, utilice PRE con la función IfNull como se muestra en este ejemplo:

IfNull([<FieldName>], "No válido") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "No válido")

En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo que se esté examinando.

- Si la función PRE se utiliza en una acción o regla de flujo de trabajo que se llama después de una acción de espera, la función no devolverá el valor anterior del campo. Sin embargo, es posible que tenga un proceso de negocio que requiera dichas comparaciones. En esos casos, puede utilizar una regla de flujo de trabajo con el evento activador Antes de guardar registro modificado para que se almacene el valor anterior de un campo en cualquier campo no utilizado del tipo de registro. A continuación, puede utilizar el valor de campo almacenado para las comparaciones que necesite en las reglas de flujo de trabajo con la acción de espera.

  Cuando se crea la regla de flujo de trabajo para almacenar el valor anterior de un campo en un campo no utilizado del tipo de registro, recuerde que el valor anterior del campo original podría estar en blanco (es decir, valor nulo). Por lo tanto, debe utilizar una expresión como la siguiente para almacenar un valor predeterminado si se encuentra un valor nulo:

  IfNull([<FieldName>], "Invalid")

  En este ejemplo, la cadena de texto *No válido* es el valor predeterminado que se utiliza para reemplazar el valor nulo, pero puede utilizar cualquier cadena que desee, siempre que no exista como valor en el campo original.

Ejemplo de creación de una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta

A continuación se muestra un ejemplo de cómo crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta cuando el propietario del registro ha cambiado.

Para crear una regla de flujo de trabajo que envía un correo electrónico al propietario anterior de un registro de cuenta

1. Cree una regla de flujo de trabajo para el tipo de registro Cuenta con el evento activador Al modificar registro guardado.
2. Guarde la regla de flujo de trabajo.
3. Cree una acción de adición de correo electrónico en la regla de flujo de trabajo.
4. En la acción de flujo de trabajo, haga lo siguiente:
   a. En el campo Para, seleccione Dirección de correo específica.
   b. En el cuadro de texto de expresión del campo Para, agregue la siguiente expresión:

      JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"),'<EMailAddr>')
   c. Agregue el texto necesario en el asunto y cuerpo del correo.
   d. Guarde la acción de flujo de trabajo.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Right

La función Right del Expression Builder devuelve un número de caracteres especificado, a partir del extremo derecho de una cadena.

Sintaxis

Right(string, length)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Cadena a partir de la cual se devuelven los caracteres ubicados más a la derecha. Si la cadena contiene un valor nulo, devolverá un valor nulo.
length	Entero que indica el número de caracteres que se devolverá. Si el argumento es igual a 0 (cero), se devolverá una cadena vacía. Si este argumento es mayor o igual que el número de caracteres de la cadena, se devolverá la cadena entera.

Ejemplos

Si la dirección de correo electrónico del usuario actual es juan.diaz@oracle.com, el siguiente ejemplo devolverá el valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-
InStr(UserValue('<EMailAddr>'),'@'))
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

RowIdToRowNum

La función RowIdToRowNum del Expression Builder convierte un identificador de fila alfanumérico a formato numérico.

NOTA: Oracle CRM On Demand genera los identificadores de fila mediante un algoritmo exclusivo y poseen absoluta integridad referencial en toda la base de datos de Oracle CRM On Demand. El algoritmo utiliza codificación de base 36, un sistema de numeración posicional donde la base es 36. Si se utiliza 36 como base, es posible representar los dígitos mediante los números 0-9 y las letras A-Z, lo cual constituye un sistema de numeración alfanumérico optimizado, con distinción de mayúsculas y minúsculas y basado en caracteres ASCII.

Sintaxis

RowIdToRowNum('row_id')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
row_id	Literal de cadena, nombre de campo o expresión que devuelve un identificador de fila alfanumérico.

NOTA: Los nombres de campo independientes del idioma y la sintaxis de nombre de campo que se utilizan en las expresiones de ejemplo de este tema son los que se utilizaban en las versiones de Expression Builder anteriores a la versión 29 Service Pack 1. Estos ejemplos siguen siendo válidos. Sin embargo, si selecciona los campos correspondientes para una expresión en la lista Campos de Expression Builder, en la versión 29 Service Pack1 o posterior, los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo serán diferentes de los indicados en los ejemplos. Se recomienda seleccionar siempre los campos para las expresiones de la lista Campos de Expression Builder para que los nombres de campo y la sintaxis de los nombres de campo sean siempre correctos. Para obtener más información sobre los nombres de campo y la sintaxis de nombre de campo en las expresiones, consulte Acerca de las expresiones (consulte About Expressions en la página 2068).

Ejemplos

El siguiente ejemplo:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

devuelve el valor 38-8021253.

El siguiente ejemplo:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

devuelve el valor 38-57119344.

Si el campo <AccountID> incluye '12-Y09KG', el ejemplo siguiente:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

devuelve el valor 38-57119344.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

RowNum

La función RowNum del Expression Builder devuelve la posición del registro dentro del conjunto activo de registros.

Sintaxis

RowNum()

Tipo de resultado

Entero

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Timestamp

La función Timestamp del Expression Builder devuelve la fecha y hora del servidor convertidas al formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este (EDT) -04:00 UTC, la función Timestamp convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función TimeStamp lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

NOTA: No se permiten operaciones aritméticas (por ejemplo, suma o resta) con la función Timestamp().

Sintaxis

Timestamp()

Tipo de resultado

Fecha/Hora

Ejemplos

El ejemplo siguiente devuelve la fecha y hora actuales, en formato de día/mes/año y horas:minutos:segundos en formato de 24 horas:

```
Timestamp()
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

ToChar

La función ToChar del Expression Builder convierte una fecha o expresión numérica especificada en una cadena con formato.

Sintaxis

ToChar(expression, format)

PRECAUCIÓN: No use formatos de fecha y formatos de número en una sola instancia de la función ToChar. Si lo hace, es posible que los resultados no sean válidos.

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
expression	Expresión o campo que devuelve una fecha, una fecha y hora o un valor numérico.

Argumento	Descripción
format	Cadena que representa el formato de fecha o de número.

En la tabla siguiente se describen los formatos de fecha de la función.

Código de formato	Descripción
DD	Día del mes con dos dígitos (01-31)
DDDD dddd	Nombre del día.
MM	Número del mes con dos dígitos (01-12, donde 01 es ENE). Debe usar *MM* en mayúsculas, porque *mm* en minúsculas indica minutos.
MMMM mmmm	Nombre del mes. Tenga en cuenta que si utiliza minúsculas, debe usar mmmm (es decir, la letra m minúscula cuatro veces), porque mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) indica minutos.
Y	Último dígito del año
YY	Dos últimos dígitos del año
YYYY	Año con cuatro dígitos.
hh12	Hora del día en formato de 12 horas.
hh24	Hora del día en formato de 24 horas.
hh	Hora del día. Puede especificar AM o PM para ajustar el tiempo en consecuencia, por ejemplo: hh:mm:ss PM Si no especifica AM o PM, se usa de forma predeterminada el formato de 24 horas.
mm	Minutos. Tenga en cuenta que mm (es decir, la letra m minúscula dos veces) siempre indica minutos y no se puede usar para especificar un día del mes con dos dígitos.
ss	Segundos.

En la tabla siguiente se describen los formatos de número de la función.

Código de formato	Ejemplo	Descripción
#	####	Devuelve el valor con el número de dígitos especificado, con un signo menos al comienzo si el valor es negativo.
0	####.00	Devuelve ceros al principio. Devuelve ceros al final.
$	$###.00	Devuelve el valor con un signo de dólar al comienzo.
,	#,###	Devuelve un punto en la posición especificada. El punto no puede aparecer a la derecha de la coma decimal. El modelo de formato no puede empezar por punto.
.	###.##	Devuelve una coma decimal en la posición especificada. Sólo se permite una coma decimal en el parámetro de formato. Si el número de dígitos especificado tras la coma decimal es inferior al número de dígitos disponibles tras la coma decimal, los decimales se redondearán.

Ejemplos que usan formatos de número

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor 10,24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

El ejemplo siguiente devuelve el valor -10,24:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

Ejemplos que usan formatos de fecha

El ejemplo siguiente convierte el valor devuelto por la función Timestamp() al formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(),'DD/MM/YYYY')
```

Por ejemplo, si la función Timestamp() devuelve un valor 02/29/2008 10:58:37, la expresión anterior da como resultado 29/02/2008.

En los siguientes ejemplos se muestra cómo se muestra la medianoche con los distintos formatos:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) devuelve 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) devuelve 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) devuelve 2009/05/22 00:00:00

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)

- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Today

La función Today del Expression Builder devuelve la fecha del día actual con el formato de la zona horaria del usuario actual. Por ejemplo, si el valor de la zona horaria del usuario actual es Horario de verano del Este -04:00 UTC, la función Today() convertirá la hora del servidor a dicha configuración. La función Today() lleva a cabo la conversión del UTC (tiempo universal coordinado).

Sintaxis

Today()

Tipo de resultado

Fecha

Ejemplos

Si la fecha actual es 27/11/2007, el ejemplo siguiente:

```
Today() - 30
```

devuelve el valor 28/10/2007.

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Upper

La función Upper de Expression Builder convierte las letras de la cadena especificada en mayúsculas. Si hay caracteres de la cadena que no son letras, no se ven afectados por esta función.

Sintaxis

Upper(string)

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
string	Especifica la cadena que se va a convertir. El valor puede ser un literal de cadena o un nombre de campo, o una expresión que devuelva una cadena. Si el valor es un literal de cadena, se debe introducir entre comillas simples o dobles.

Ejemplos

Si el campo Nombre de un registro de contacto contiene el valor Amanda, el siguiente ejemplo devuelve el valor AMANDA:

```
Upper([{First Name}])
```

Los dos ejemplos siguientes devuelven el valor ACCOUNT123:

```
Upper('Account123')
Upper("Account123")
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

UserValue

La función UserValue de Expression Builder devuelve el valor de un atributo específico del usuario actual.

Los campos de la vista Detalles del usuario son atributos del usuario seleccionado.

Sintaxis

UserValue('<attribute>')

Tipo de resultado

Cadena

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
attribute	Nombre que no depende del idioma o etiqueta de integración personalizada que corresponde al nombre mostrado del atributo de usuario actual. Las etiquetas de integración se muestran en la columna Etiqueta de integración de Servicios Web v2.0 en la página Campos de *tipo de registro*.

Ejemplos

Ejemplo 1: Un proceso de negocio precisa que un campo de texto personalizado llamado Origen de una solicitud de servicio muestre de forma predeterminada el país del usuario que crea el registro (el usuario actual) al crear el registro.

Para implementar la regla empresarial, en la página de configuración de campos de las solicitudes de servicios, configure el valor predeterminado para el campo Origen con el valor de UserValue('<PersonalCountry>'), y active la casilla de verificación Registrar predeterminado.

Para obtener más información acerca de cómo crear y modificar los campos, consulte Crear y editar campos (consulte Creación y edición de campos en la página 1328).

Ejemplo 2: Un proceso de negocio precisa que se desencadene una determinada regla de flujo de trabajo en el caso de que el propietario de una oportunidad no sea el administrador.

Para implementar la regla empresarial, configure la siguiente condición en la regla de flujo de trabajo:

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

Atributos

En la siguiente tabla se detallan los atributos que se pueden utilizar como argumentos con la función UserValue y sus correspondientes nombres mostrados.

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
Alias	Alias	Administrador
AuthenticationType	Tipo de autenticación	Sólo ID de usuario/Contraseña
BusinessUnit	Unidad de negocio	Unidad de negocio
BusinessUnitLevel1	Unidad de negocio de nivel 1	Unidad de negocio N.1
BusinessUnitLevel2	Unidad de negocio de nivel 2	Unidad de negocio N.2
BusinessUnitLevel3	Unidad de negocio de nivel 3	Unidad de negocio N.3
BusinessUnitLevel4	Unidad de negocio de nivel 4	Unidad de negocio N.4
CellPhone	Nº de teléfono celular	+1 555 2368978
CreatedBy	Creado por	Administrador de CSR de Oracle CRM On Demand
CreatedById	No disponible	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Fecha de creación	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moneda	EUR
Departamento	Departamento	Departamento
División	División	División
EMailAddr	Correo electrónico	juan.diaz@oracle.com
EmployeeNumber	Nº del empleado	12345
EnableTeamContactsSync	Activar la sincronización de contactos de equipo	S
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para inicio de sesión único	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID exclusivo externo	EXTUID123

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
FirstName	Nombre	Juan
FundApprovalLimit	Límite de aprobación de fondos	50000
IntegrationId	ID de integración	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gerente del producto
Idioma	Idioma	Inglés americano
LastLoggedIn	Último inicio de sesión	10/31/2007 19:39:01
LastName	Apellidos	Díaz
LeadLimit	Límite de oportunidad potencial	2345679
Entorno regional	Entorno regional	Inglés - Canadá
ManagerFullName	Informa a	Juan Sánchez
ManagerId	No disponible	1E4763-IZAU
Mercado	Mercado	Mercado
MiddleName	Iniciales	Iniciales
MiscellaneousNumber1	Miscellaneous Number 1	2312
MiscellaneousNumber2	Iniciales	2312
MiscellaneousText1	Varios Texto 1	Nº DUNS (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Varios Texto 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	Juan Díaz
ModifiedById	No disponible	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Fecha de modificación	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	No llamar nunca	S

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
NevereMail	No enviar nunca correo electrónico	S
NeverMail	No enviar nunca correo	S
PasswordState	Estado de la contraseña	Activo
PersonalCity	Ciudad	Madrid
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	M4C2C3
PersonalProvince	Provincia	Ontario
PersonalState	Región/Provincia	CA
PersonalStreetAddress	Dirección	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Dirección 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Dirección 3	Scarborough
PhoneNumber	Tel. trabajo	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	División principal	División de Asia
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo de usuarios A
PrimaryPvgName	No disponible **NOTA:** el atributo PrimaryPvgName devuelve el nombre del grupo de valores de listas de opciones asociado con la división principal del usuario.	PVG de India
Región	Región	Mi región
Rol	Rol	Rep. de ventas de campo
RoleId	ID de rol	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Correo electrónico secundario	juan.diaz2@oracle.com

Atributo	Nombre mostrado	Valor de ejemplo
ShowWelcomePage	Mostrar página de bienvenida al iniciar sesión	N
Estado	Estado	Activo
SubMarket	Mercado parcial	Mi mercado parcial
SubRegion	Región parcial	Mi región parcial
TempPasswordFlag	Enviar contraseña temp. al hacer clic en Guardar	S
TimeZoneName	Zona horaria	(GMT-05:00) Horario estándar del Este (EE.UU. y Canadá)
UserId	ID de fila	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID de fila	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de inicio de sesión de usuario	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Nº de fax del trabajo	+1 555 2365556

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

UtcConvert

La función UtcConvert del Expression Builder convierte la fecha y hora especificadas con el formato de la zona horaria del usuario actual, y devuelve la fecha y hora según la zona horaria especificada.

Sintaxis

UtcConvert(utc_date_time, time_zone)

Tipo de resultado

Hora

Argumentos

En la tabla siguiente se describen los argumentos de esta función.

Argumento	Descripción
utc_date_time	Fecha y hora según la configuración de zona horaria del usuario actual en el formato: DD/MM/AAAA 24:MM:SS
time_zone	Nombre de la zona horaria

Ejemplos

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT-05:00) Hora del este (EE.UU. y Canadá), el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Horario estándar del Pacífico')
```

devolverá el siguiente valor:

12/14/2007 12:07:05

Si la configuración de zona horaria del usuario actual es (GMT+05:30) Calcuta, Chennai, Mumbai, Nueva Delhi, el ejemplo siguiente:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Horario estándar del Este')
```

devolverá el siguiente valor:

12/14/2007 04:37:05

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Europeo Occidental:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlín, Berna, Roma, Estocolmo,
Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

En los siguientes ejemplos se muestra cómo obtener la hora UTC correspondiente al Horario Sudafricano:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"horario de verano sudafricano")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"horario estándar sudafricano")
```

Si el nombre de una zona horaria contiene un carácter especial, como comilla individual (') o una coma (,), debe escribir el nombre de la zona horaria, o el carácter especial, entre comillas dobles. Por ejemplo:

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33',"(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%%
```

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%%
```

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

Ejemplos del Expression Builder

En Expression Builder, puede utilizar las expresiones de ejemplo de la siguiente tabla.

Expresiones de ejemplo de Expression Builder	
Actualizar el campo Margen por oportunidad	
Descripción	Actualizar el campo Margen por oportunidad.
Sintaxis	`[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]`
Validar nuevos servicios	
Descripción	Validación de campos. Un nuevo servicio no puede tener ingresos superiores a 1.000.000.
Sintaxis	`<= IIf (FieldValue('{Type}') = 'New Service', 1.000.000, [{Primary Revenue Amount}])`
Asignar una solicitud de servicio recién creada al creador	
Descripción	Al crear una solicitud de servicio, establezca el valor del campo Alias del registro del usuario actual como el valor predeterminado del campo Propietario en la solicitud de servicio.
Sintaxis	`[{Owner Alias}] = UserValue('<Alias>')`
Compruebe si los valores de los campos especificados han cambiado	
Descripción	Comprobar si hay cambios en los valores de los campos.
Sintaxis	`PRE('{Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]`
Desencadenar un flujo de trabajo basado en una fecha de cierre	
Descripción	Si la fecha de cierre se modifica en más de 30 días, ejecute el flujo de trabajo.
Sintaxis	`[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') > 30`
Desencadenar un flujo de trabajo si una oportunidad alcanza cierta etapa sin un contacto	
Descripción	Si una oportunidad llega a la fase de ventas Cerrada/Ganada sin tener un contacto, ejecute el flujo de trabajo.
Sintaxis	`FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Cerrada/Ganada" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "ID de fila sin coincidencias"`

Expresiones de ejemplo de Expression Builder	
Desencadenar un flujo de trabajo cuando se activa una casilla de verificación	
Descripción	Si se selecciona el campo de casilla de verificación personalizado Listo para revisión, ejecute el flujo de trabajo.
Sintaxis	`((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')`
Comprobar si el usuario actual es el propietario del registro	
Descripción	Compruebe si el propietario de un registro es el usuario actual. En este caso, la función IfNull se utiliza porque el campo Propietario puede ser nulo.
Sintaxis	`IfNull([{Owner Alias}], "No válido") = UserValue('<Alias>')`
Activar un correo electrónico cuando cambie la prioridad de una cuenta	
Descripción	Activar un correo electrónico cuando cambie el campo Prioridad de la cuenta de Baja a Alta.
Sintaxis	`(PRE('{Type}') = "Baja") AND ( FieldValue('{Type}') = "Alta")`
Excluir un canal específico de un flujo de trabajo	
Descripción	No ejecute un flujo de trabajo para un registro que se haya actualizado a través de una ventana del explorador.
Sintaxis	`PRE('{Customer Target Type}') = "Anuncio" AND ExcludeChannel("Online")`

Temas relacionados

Consulte los siguientes temas para obtener información relacionada con Expression Builder:

- Acerca de Expression Builder (consulte About Expression Builder en la página 2064)
- Uso de Expression Builder (en la página 2065)
- Funciones de Expression Builder (en la página 2079)

17 Índice

A

- About Advanced Search of a Single Record Type 101
- About Concatenated Fields 59
- About Custom Fields 1316
- About Expression Builder 2064
- About Expressions 2068
- About Filter Values 89
- About Hierarchies 1054
- About Limitations in Analytics 897
- About Targeted Search 81
- About the HTML Editor 67
- About the Interface 30
- About the Layouts of New Record Pages 54
- About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility 2015
- About Visibility to Records in Analytics 887
- About Workflow Rule and Workflow Action Failures 1645
- Acceder a la guía del proceso de ventas 350
- Acceso a la documentación de la versión de Oracle CRM On Demand 201
- Acceso a un mapa de una dirección 390
- Accessing the Data and Integration Tools 837
- Accessing Your Pending and Sent Emails 841
- Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area 921
- Account Team Historical Analytics Subject Area 923
- Accreditation Fields 569
- Acerca de campos, listas de opciones y métricas 1478
- Acerca de cómo incrustar informes y cuadros de mandos en Oracle CRM On Demand 1347
- Acerca de cómo mostrar u ocultar la barra de acción 42
- Acerca de configuraciones de perfil para usuarios 814
- Acerca de crear informes con Informes y análisis para Excel 858
- Acerca de diseños de página de usuario 1499
- Acerca de duplicados al crear registros 194
- Acerca de duplicados de registros e ID externos 1788
- Acerca de la acción de arrastrar y soltar citas en el calendario 222
- Acerca de la activación y desactivación de código personalizado y el indicador de código personalizado 202
- Acerca de la barra de herramientas Generador de destino en el Asistente de segmentación 862
- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Combinar correspondencia para Word 854
- Acerca de la barra de herramientas On Demand Integration en Informes y análisis para Excel 858
- Acerca de la búsqueda avanzada de registros relacionados 103
- Acerca de la búsqueda avanzada de varios tipos de registro 105
- Acerca de la búsqueda por palabras clave 90
- Acerca de la búsqueda por palabras clave mejorada 119
- Acerca de la combinación y eliminación de divisiones 1276
- Acerca de la configuración de campos y los diseños de páginas para los modos de propiedad de registros 1315
- Acerca de la configuración de Elemento basado en rol puede leer todos los registros 816

- Acerca de la configuración de la funcionalidad de reglas de flujo de trabajo 1629
- Acerca de la configuración de los archivos adjuntos 1478
- Acerca de la configuración Mantener valor desactivado de lista de selección al actualizar 1368
- Acerca de la delegación de usuario 1505
- Acerca de la desactivación del código personalizado para los usuarios 1391
- Acerca de la duración de la sesión de Oracle CRM On Demand 204
- Acerca de la edición y eliminación de listas privadas creadas por otros usuarios 148
- Acerca de la elaboración de informes de objetos personalizados 902
- Acerca de la eliminación y restauración de registros 186
- Acerca de la especificación de filtros para informes y cuadros de mandos incrustados 1348
- Acerca de la estandarización de URL 1442
- Acerca de la geocodificación de información de dirección 395
- Acerca de la gestión de campos 1309
- Acerca de la gestión de soluciones 447
- Acerca de la importación de libros y asignaciones de libros 1569
- Acerca de la información de los campos modificados de los registros 1430
- Acerca de la información en archivos de iCalendar 243
- Acerca de la integración de PIP de EBIZ y la gestión de pedidos de Oracle CRM On Demand 704
- Acerca de la lista Contactos favoritos 329
- Acerca de la programación de análisis y cuadros de mandos para la ejecución automática 886
- Acerca de la propagación de acceso mediante la herencia de equipo 1534
- Acerca de la protección contra la falsificación de solicitudes entre centros 1261
- Acerca de la relación entre transacciones de muestra e inventario de muestra 635
- Acerca de la retención de libros personalizados enlazados al combinar registros 170
- Acerca de la sincronización de eventos y citas 250
- Acerca de la sustitución de procesos de bloqueo de registros 1628
- Acerca de la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand 2009
- Acerca de la Vista mejorada para Fichas de Información Relacionada 79
- Acerca de la visualización de listas de productos bloqueados para contactos 711
- Acerca de las acciones de flujo de trabajo 1641
- Acerca de las áreas de destino en los editores de vistas 1093
- Acerca de las asignaciones de libros basadas en el tiempo 1570
- Acerca de las asignaciones de servicio 1292
- Acerca de las asociaciones inteligentes y la funcionalidad de resolución automática 115
- Acerca de las condiciones de filtro 83
- Acerca de las divisiones y los grupos de valores de listas de opciones en registros 1276
- Acerca de las etapas de venta y la característica de actualización masiva 361
- Acerca de las firmas electrónicas 633
- Acerca de las listas de opciones de selección múltiple 90
- Acerca de las listas de opciones en cascada y los grupos de valores de listas de opciones 1411
- Acerca de las opciones Mejor Visualización y Visualización recomendada 1093
- Acerca de las oportunidades y los pronósticos 343
- Acerca de las reglas de asignación 1708
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo 1630
- Acerca de las reglas de flujo de trabajo basadas en el tiempo 1643
- Acerca de las relaciones de muchos a muchos de objetos personalizados 1481
- Acerca de las restricciones de dirección IP para roles 1521

- Acerca de las sesiones simultáneas en Oracle CRM On Demand 205
- Acerca de los archivos adjuntos 177
- Acerca de los archivos de vCard 326
- Acerca de los calendarios fiscales 1263
- Acerca de los campos de código geográfico en el tipo de registro Dirección 394
- Acerca de los campos de lista de opciones, los grupos de valores de listas de opciones y las divisiones 63
- Acerca de los campos enmascarables 65
- Acerca de los campos Informa a e Informa a (alias) en los registros de usuario 1501
- Acerca de los campos mostrados como imágenes 61
- Acerca de los campos obligatorios condicionalmente 1325
- Acerca de los campos personalizados de información relacionada 1336
- Acerca de los campos principales en la administración de procesos 1617
- Acerca de los caracteres especiales en las direcciones de correo electrónico 66
- Acerca de los contactos bloqueados 335
- Acerca de los días laborables y el horario laboral del calendario 212
- Acerca de los equipos de la oportunidad 360
- Acerca de los estados de transición y los campos de transición en la administración de procesos 1617
- Acerca de los estilos de tema y calendario 207
- Acerca de los eventos de integración 2021
- Acerca de los eventos de lanzamiento de asociación o disociación 1635
- Acerca de los eventos de seguimiento de modificaciones 1753
- Acerca de los eventos programados 1656
- Acerca de los flujos de trabajo del ítem de solicitud de muestra y de las reglas de productos bloqueados 712
- Acerca de los grupos de valores de lista de opciones 1448
- Acerca de los guiones de evaluación 2041
- Acerca de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada 77
- Acerca de los límites del diseño personalizado 1378
- Acerca de los modos de propiedad de registros 1559
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro principales 1538
- Acerca de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados 1538
- Acerca de los perfiles de acceso en equipos, grupos y libros 1534
- Acerca de los perfiles de acceso en roles 1532
- Acerca de los productos bloqueados para contactos 336
- Acerca de los recordatorios de actividad 220
- Acerca de los subprogramas Web personalizados 1390
- Acerca de los widgets de On Demand 842
- Acerca de Oracle Social Engagement and Monitoring 455
- Acerca de Oracle Social Network 461
- Acerca de países y asignación de direcciones 1766
- Acerca de privilegios en roles 1520
- Acerca de usar vínculos Web para crear nuevos escenarios de integración 1358
- Acerca del acceso a datos, el uso compartido de registros y la propiedad de registros 50
- Acerca del acceso de tipo de registro en roles 1518
- Acerca del Asistente de segmentación 862
- Acerca del bloqueo de productos y de las plantillas de visitas inteligentes 711
- Acerca del bloqueo de registros 124
- Acerca del calendario fiscal personalizado en análisis 895
- Acerca del diseño de estructuras de libros 1555
- Acerca del enlace de registros a direcciones 389
- Acerca del envío automático de transacciones de muestra 2060
- Acerca del panel de registro en las páginas de lista 151
- Acerca del relleno automático de campos de solicitudes de muestras 671
- Acerca del rendimiento de informes 1174
- Acerca del seguimiento del uso en Oracle CRM On Demand 1221

- Acerca del soporte de servicios Web para libros 1559
- Acerca del uso de direcciones en informes 903
- Acreditación 563
- Activación de asociación de vehículo en solicitudes de servicio 795
- Activación de idiomas 1262
- Activación de imágenes en páginas de detalles 1464
- Activación de la característica Seguimiento de modificaciones 1739
- Activación de los controles de acceso para tipos de registros relacionados 1626
- Activación de un tipo de producto de vehículo 796
- Activación de una renuncia de muestra 661
- Activar libros para la compañía 1585
- Activar libros para usuarios y roles de usuario 1586
- Activar y desactivar cuentas de socio 468
- Activos 400
- Actualización de actividades 221
- Actualización de la definición de pronóstico 1730
- Actualización de la propiedad de vehículos 798
- Actualización de los detalles de registro 125
- Actualización de registros del negocio 493
- Actualización del acceso de usuario y del privilegio Gestionar direcciones antes de desactivar las direcciones compartidas 1301
- Actualización del nombre del calendario fiscal 1264
- Actualización del registro de inscripción en el curso 541
- Actualización del registro de solicitud de acreditaciones 568
- Actualización del registro de solicitud de certificación 559
- Actualización del registro para exámenes 550
- Actualización y gestión de los iconos de encabezados globales personalizados 1465
- Actualizar grupos de registros 164
- Actualizar los registros vinculados desde registros principales 135
- Acuse de recibo completo de una transferencia de muestras 609
- Acuse de recibo del inventario de muestra 599
- Acuse de recibo parcial de una transferencia de muestras 610
- Adding Action Links to Analyses 1080
- Adición de análisis a libros de resumen 1205
- Adición de asistentes a visitas 616
- Adición de columnas a análisis 1062
- Adición de enlaces de texto o de imágenes a páginas del cuadro de mandos 1193
- Adición de estados de transición a procesos 1623
- Adición de filtros a columnas en análisis 1062
- Adición de información de DEA a direcciones de contacto 385
- Adición de ítems de transacción a una transacción de muestra 613
- Adición de ítems del plan de mensajería 675
- Adición de libros a un período de inventario 593
- Adición de libros a un plan de mensajería 675
- Adición de libros a una solución 452
- Adición de mensajes de correo electrónico de Microsoft Outlook y Lotus Notes 847
- Adición de notas 173
- Adición de páginas de cuadro de mandos a libros de resumen 1206
- Adición de participantes en fondos 529
- Adición de perfiles de acceso 1546
- Adición de permisos del contacto en la región 334
- Adición de peticiones de datos a los cuadros de mandos 1189
- Adición de peticiones de datos de columna en datos analíticos 1132
- Adición de peticiones de datos de moneda en datos analíticos 1134
- Adición de peticiones de datos de variable en datos analíticos 1135
- Adición de referencias 332
- Adición de relaciones de ítems del plan de mensajería 682
- Adición de roles 1522
- Adición de solicitudes de imagen en análisis 1134

- Adición de soluciones a solicitudes de servicio 442
- Adición de tipos de registro 1466
- Adición de transacciones de muestras a un período de inventario 592
- Adición de usuarios delegados 822
- Adición de varios contactos a visitas a la cuenta 617
- Adición de vistas de carpetas de datos analíticos a páginas del cuadro de mandos 1194
- Adición del inventario de muestra a un período de inventario 592
- Adición y edición de vistas 1092
- Administración de asignación de servicios 1291
- Administración de conversión de oportunidades potenciales 1717
- Administración de direcciones 1297
- Administración de la compañía 1222
- Administración de la configuración de activación de copia 1342
- Administración de Oracle CRM On Demand 1209
- Administración de paquetes de personalización 2061
- Administración de procesos 1616
- Administración del calendario fiscal 1263
- Agenda y actividades 207
- Agregar leyendas a informes mediante la vista de leyenda 1118
- Agregar libros a los diseños de página de detalles de registro 1588
- Agregar vistas de agenda personalizadas 249
- Ajuste de respuestas de mensajes 238
- Ajuste de transacciones de muestra 610
- Ajuste de un registro de ajuste de inventario existente 611
- Añadir créditos a fondos 529
- Añadir tablas a resultados 1097
- Añadir texto de marcado a los resultados 1116
- Añadir texto narrativo a los resultados 1122
- Añadir títulos a resultados 1096
- Análisis de contactos 333
- Análisis del pipeline 357
- Análisis del rendimiento de las cuentas 315
- Análisis del seguimiento de las oportunidades potenciales 286
- Anulación del envío de pronósticos 371
- Apertura de un análisis, cuadro de mandos, acción o condición 869
- Aplicación de formato a cuadros de mandos 1197
- Aplicación de formato superficial en análisis y cuadros de mandos 1060
- Aplicar deudas a fondos 534
- Aprobación de registros del negocio 490
- Aprobación de solicitudes 481
- Aprobación de solicitudes de MDF 505
- Aprobación y publicación de soluciones 452
- Aprobar reclamaciones de solicitudes de MDF 507
- Aprobar reclamaciones para solicitudes de precios especiales 519
- Aprobar solicitudes de precios especiales 517
- Archivado de oportunidades potenciales 279
- Asignación de muestras a usuarios finales 647
- Asignación de registros a libros 1589
- Asignación de solicitudes de servicio 441
- Asignación de un miembro del equipo a una lista de registros 162
- Asignación y geocodificación de cobertura de datos 409
- Asignaciones 645
- Asignaciones de contactos de HCP 649
- Asignar actividades a otro empleado 228
- Asistente de exportación 2003
- Asistente de importación 1997
- Asociación de acreditaciones a productos, categorías de productos y soluciones 566
- Asociación de certificaciones a exámenes y cursos 557
- Asociación de certificaciones a productos, categorías de productos y soluciones 557
- Asociación de cursos a exámenes y certificaciones 539
- Asociación de cursos a productos, categorías de productos y soluciones 539
- Asociación de exámenes a cursos y certificaciones 548

- Asociación de exámenes a productos, categorías de productos y soluciones 548
- Asociación de grupos de valores de listas de opciones con divisiones 1274
- Asociación de indicaciones del producto con registros de mensajería de producto estructurada 700
- Asociación de objetivos de visita, siguientes objetivos de visita y resultados a productos detallados en una visita de venta 692
- Asociación de registros de indicaciones del producto a productos detallados 699
- Asociación de registros del negocio a oportunidades 494
- Asociación de usuarios con divisiones 1275
- Asociar usuarios a libros 1582
- Asset Historical Analytics Subject Area 935
- Assets Real-Time Reporting Subject Area 1014
- Auditoría de la compañía 1278
- Autoadministración de socio 1509
- Automóviles 787
- Autorización de contactos a recibir muestras 2058

Á

- Área temática Análisis histórico de productos con precios especiales 976
- Área temática Análisis históricos de actividad 924
- Área temática Análisis históricos de actividad de llamada 936
- Área temática Análisis históricos de análisis de seguimiento del uso 978
- Área temática Análisis históricos de campaña 937
- Área temática Análisis históricos de cartera 967
- Área temática Análisis históricos de concesionario 947
- Área temática Análisis históricos de contacto 940
- Área temática Análisis históricos de contacto de oportunidad 958
- Área temática Análisis históricos de contactos de cuenta 920
- Área temática Análisis históricos de cuentas 922
- Área temática Análisis históricos de cuentas relacionadas y cuentas 918
- Área temática Análisis históricos de cuentas y competidores 914
- Área temática Análisis históricos de cuentas y socios 916
- Área temática Análisis históricos de direcciones compartidas 975
- Área temática Análisis históricos de direcciones de contacto 940
- Área temática Análisis históricos de direcciones de cuentas 913
- Área temática Análisis históricos de entregas de contenido personalizado 964
- Área temática Análisis históricos de equipo de oportunidad 962
- Área temática Análisis históricos de etapas de ventas 970
- Área temática Análisis históricos de ingresos de contacto 942
- Área temática Análisis históricos de ingresos de productos de oportunidad 961
- Área temática Análisis históricos de ingresos del producto de registro de negocio 945
- Área temática Análisis históricos de intereses de contacto 941
- Área temática Análisis históricos de oferta económica 969
- Área temática Análisis históricos de oportunidad 959
- Área temática Análisis históricos de oportunidad potencial 950
- Área temática Análisis históricos de oportunidades y competidores 954
- Área temática Análisis históricos de oportunidades y socios 956
- Área temática Análisis históricos de pipeline 966
- Área temática Análisis históricos de producto 968
- Área temática Análisis históricos de registro del negocio 943
- Área temática Análisis históricos de respuesta de campaña 939
- Área temática Análisis históricos de socio 962
- Área temática Análisis históricos de solicitud de MDF 953
- Área temática Análisis históricos de soluciones 975

- Área temática Análisis históricos de unidades familiares 949
- Área temática Datos analíticos históricos de actividades compartidas 973
- Área temática Datos analíticos históricos de objetos personalizados avanzados 926
- Área temática de informe en tiempo real de libros 1014
- Área temática Informe de cuentas en tiempo real 991
- Área temática Informe en tiempo real de actividades 998
- Área temática Informe en tiempo real de actividades compartidas 1050
- Área temática informe en tiempo real de campaña 1017
- Área temática Informe en tiempo real de contactos 1019
- Área temática Informe en tiempo real de contactos de cuenta 989
- Área temática Informe en tiempo real de contactos de oportunidad 1041
- Área temática Informe en tiempo real de cuentas y competidores 993
- Área temática Informe en tiempo real de cuentas y cuentas relacionadas 996
- Área temática Informe en tiempo real de cuentas y socios 994
- Área temática Informe en tiempo real de entregas de contenido personalizado 1045
- Área temática Informe en tiempo real de equipo de contactos 1018
- Área temática Informe en tiempo real de equipo de cuentas 990
- Área temática Informe en tiempo real de equipo de oportunidad 1042
- Área temática Informe en tiempo real de equipo de oportunidad potencial 1033
- Área temática Informe en tiempo real de equipo de solicitudes de servicio 1047
- Área temática informe en tiempo real de evaluaciones 1012
- Área temática Informe en tiempo real de ingresos de cuenta 989
- Área temática Informe en tiempo real de ingresos de productos de la oportunidad 1041
- Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados 1025
- Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados avanzados 999
- Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y contactos 1022
- Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y cuentas 1020
- Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y oportunidades 1023
- Área temática Informe en tiempo real de objetos personalizados y solicitudes de servicio 1024
- Área temática Informe en tiempo real de ofertas económicas 1047
- Área temática Informe en tiempo real de oportunidades 1036
- Área temática Informe en tiempo real de oportunidades potenciales 1034
- Área temática Informe en tiempo real de oportunidades y competidores 1037
- Área temática Informe en tiempo real de oportunidades y socios 1039
- Área temática Informe en tiempo real de órdenes 1043
- Área temática Informe en tiempo real de productos con precios especiales 1051
- Área temática Informe en tiempo real de pronóstico 1027
- Área temática informe en tiempo real de relaciones de contacto 1018
- Área temática Informe en tiempo real de socios 1043
- Área temática Informe en tiempo real de soluciones 1050
- Área temática Informe en tiempo real de unidad familiar 1031
- Área temática Informe en tiempo real de vehículos 1052
- Área temática Informe en tiempo real del seguimiento de auditoría maestro 1035
- Áreas temática Informe en tiempo real de planificación de negocio 1015

B

- Bloqueo de contactos 335
- Book Hierarchy Support in Analytics 1055
- Book Management 1551
- Buscar cuentas de socio 469

- Búsqueda de direcciones en mapas 404
- Búsqueda de registros 80
- Búsqueda de registros en las ventanas de búsqueda 110
- Búsqueda de registros en páginas de listas 109
- Búsqueda de registros mediante la búsqueda por palabras clave mejorada 118

C

- Cálculo del tamaño de negocio 494
- Cálculo del total en ejecución del inventario de muestra 598
- Calificación de oportunidades potenciales 277
- Cambiar el estado de afiliación a programas de socios 475
- Cambiar el icono de un tipo de registro 1468
- Cambiar el orden de las acciones de reglas de flujo de trabajo 1692
- Cambiar el orden de las reglas de flujo de trabajo 1693
- Cambiar la configuración de idioma 819
- Cambiar los diseños de la página inicial 833
- Cambiar nombre de títulos de sección de campos 1389
- Cambio de conjuntos de listas de tipos de registros 155
- Cambio de la contraseña 821
- Cambio de la división principal de un usuario 1504
- Cambio de las opciones de impresión y exportación de los cuadros de mandos 1198
- Cambio de las propiedades del cuadro de mandos 1199
- Cambio de nombre de análisis 872
- Cambio de nombre de los cuadros de mandos 1199
- Cambio de nombre de tipos de registro 1463
- Campañas 260
- Campos de acreditación: preparación de la importación 1826
- Campos de actividad 252
- Campos de activo: preparación de la importación 1838
- Campos de afiliación a programas 475
- Campos de alerta 1291
- Campos de asignación 648
- Campos de asignación de contactos HCP: preparación de la importación 1909
- Campos de asignaciones de contactos HCP 652
- Campos de asignaciones: preparación de la importación 1830
- Campos de búsqueda predeterminados para búsqueda por palabras clave 91
- Campos de campaña 265
- Campos de campaña: preparación de la importación 1847
- Campos de cartera: preparación de la importación 1962
- Campos de categoría de producto: preparación de la importación 1965
- Campos de certificación: preparación de la importación 1849
- Campos de cita, tarea y llamada: preparación de la importación 1835
- Campos de cobertura 765
- Campos de cobertura: preparación de la importación 1873
- Campos de competidor de cuenta: Preparación de la importación 1814
- Campos de concesionario 789
- Campos de contacto 338
- Campos de contacto de la cita: preparación de la importación 1834
- Campos de contacto de la tarea: preparación de la importación 1988
- Campos de contacto de vehículo: preparación de la importación 1993
- Campos de contacto del plan 433
- Campos de contactos de cuentas: preparación de importación 1813
- Campos de contactos de planes: preparación de importación 1956
- Campos de cuenta 315
- Campos de cuenta de cartera 726
- Campos de cuenta del plan 429
- Campos de cuenta financiera 732
- Campos de cuenta financiera: preparación de la importación 1898
- Campos de cuenta: preparación de la importación 1816
- Campos de cuentas de planes: preparación de importación 1955
- Campos de curso: preparación de la importación 1871
- Campos de daño 768
- Campos de daño: preparación de la importación 1880

- Campos de destinatario de la campaña: preparación de la importación 1849
- Campos de dirección 391
- Campos de dirección de contacto: preparación de la importación 1856
- Campos de dirección de cuenta: preparación de la importación 1811
- Campos de dirección: preparación de la importación 1829
- Campos de distribuidor: preparación de la importación 1886
- Campos de elementos de pedidos: preparación de la importación 1945
- Campos de equipo de la cuenta: preparación de la importación 1825
- Campos de equipo de oportunidad: preparación de la importación 1940
- Campos de equipos de contactos: preparación de la importación 1869
- Campos de evento 581
- Campos de evento: preparación de la importación 1892
- Campos de eventos de cuentas: Preparación de importación 1815
- Campos de eventos de oportunidades potenciales: Preparación de importación 1916
- Campos de eventos de oportunidades: Preparación de importación 1936
- Campos de examen: preparación de la importación 1895
- Campos de firmas: preparación de la importación 1981
- Campos de indicación del producto 700
- Campos de indicación del producto: preparación de la importación 1968
- Campos de ingreso de oportunidad: preparación de la importación 1941
- Campos de inscripción en el curso 544
- Campos de inscripción en el curso: preparación de la importación 1870
- Campos de instancia de error de flujo de trabajo 1698
- Campos de instancias pendientes de flujo de trabajo 1705
- Campos de inventario de muestra 600
- Campos de inventarios de muestra: preparación de la importación 1970
- Campos de ítem de transacción 642
- Campos de ítems de líneas de listas de precios: preparación de la importación 1964
- Campos de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación 1928
- Campos de ítems de solicitud de muestra: preparación de la importación 1974
- Campos de ítems de transacciones: preparación para la importación 1989
- Campos de libro 1592
- Campos de libro de contactos: preparación de la importación 1857
- Campos de libro de cuentas: preparación de la importación 1812
- Campos de licencias de estado de contacto: preparación de la importación 1869
- Campos de listas de precios: preparación de la importación 1964
- Campos de lote de muestra 655
- Campos de lotes de muestra: preparación de la importación 1971
- Campos de nota: preparación de la importación 1932
- Campos de objetivo 425
- Campos de objetivos: preparación de la importación 1933
- Campos de oportunidad 362
- Campos de oportunidad del plan 436
- Campos de oportunidad: preparación de la importación 1936
- Campos de oportunidades de planes: preparación de la importación 1956
- Campos de oportunidades potenciales 286
- Campos de parte implicada: preparación de la importación 1915
- Campos de partes implicadas 773
- Campos de pedido 706
- Campos de pedidos: preparación de la importación 1943
- Campos de perfil de intermediario: preparación de la importación 1844
- Campos de perfil social 460
- Campos de perfil social: preparación de la importación 1982
- Campos de perfiles de intermediarios 784
- Campos de período de inventario 596
- Campos de periodos de inventarios: preparación de la importación 1913
- Campos de permisos del contacto en la región 585
- Campos de plan de mensajería 677
- Campos de plan de negocio 420

- Campos de plan financiero 742
- Campos de plan financiero: preparación de la importación 1903
- Campos de planes de mensajería: preparación de la importación 1926
- Campos de planes de negocio: preparación de la importación 1845
- Campos de póliza 777
- Campos de póliza: preparación de la importación 1957
- Campos de producto 643
- Campos de producto bloqueado 712
- Campos de producto bloqueados: preparación de la importación 1840
- Campos de producto de precios especiales 520
- Campos de producto financiero 747
- Campos de producto financiero: preparación de la importación 1905
- Campos de producto: preparación de la importación 1966
- Campos de productos de precios especiales: preparación de la importación 1984
- Campos de programa de socios 476
- Campos de pronóstico 376
- Campos de propiedad del seguro: preparación de la importación 1911
- Campos de propiedades del seguro 771
- Campos de reclamación 759
- Campos de reclamación: preparación de la importación 1852
- Campos de redes sociales 457
- Campos de registro de examen 553
- Campos de registro del examen: preparación de la importación 1897
- Campos de registro del negocio 497
- Campos de registro del negocio: preparación de la importación 1882
- Campos de relaciones de ítem del plan de mensajes 688
- Campos de relaciones de ítems de planes de mensajería: preparación de la importación 1930
- Campos de renuncia de muestra 663
- Campos de renuncia relacionada 665
- Campos de renuncias de muestra: preparación de la importación 1969
- Campos de respuestas a mensajes: preparación de la importación 1925
- Campos de rol de contacto de oportunidad: preparación de la importación 1935
- Campos de seguimientos de modificaciones: preparación de la importación 1931
- Campos de socio 470
- Campos de socios de cuenta: Preparación de la importación 1824
- Campos de socios: preparación de la importación 1946
- Campos de solicitud de acreditación 571
- Campos de solicitud de acreditación: preparación de la importación 1828
- Campos de solicitud de certificación 562
- Campos de solicitud de certificación: preparación de la importación 1851
- Campos de solicitud de muestra 669
- Campos de solicitud de muestra: preparación de la importación 1972
- Campos de solicitud de precios especiales 523
- Campos de solicitud de servicio 443
- Campos de solicitud de servicio: preparación de la importación 1978
- Campos de solicitudes 483
- Campos de solicitudes de MDF 507
- Campos de solicitudes de MDF: preparación de la importación 1923
- Campos de solicitudes de precios especiales: preparación de la importación 1986
- Campos de solicitudes: preparación de la importación 1831
- Campos de solución 453
- Campos de solución: preparación de la importación 1983
- Campos de titular de la póliza: preparación de la importación 1960
- Campos de titulares de cuentas financieras 736
- Campos de titulares de cuentas financieras: preparación de la importación 1900
- Campos de titulares de la póliza 781
- Campos de títulos de cuentas financieras 739
- Campos de títulos de cuentas financieras: preparación de la importación 1902
- Campos de transacción de muestra 637
- Campos de transacción financiera 750
- Campos de transacciones de muestra: preparación de la importación 1976

- Campos de transacciones financieras: preparación de la importación 1907
- Campos de un informe de auditoría de inventario: preparación de la importación 1912
- Campos de unidad familiar 720
- Campos de usuario de la cita: preparación de la importación 1835
- Campos de usuario de la tarea: preparación de la importación 1988
- Campos de usuario de libros: preparación de la importación 1841
- Campos de usuario y del sistema 1353
- Campos de vehículo 800
- Campos de vehículo: preparación de la importación 1993
- Campos del fondo 534
- Campos del informe de auditoría de inventario 603
- Campos del ítem del plan de mensajes 683
- Campos del libro: preparación de la importación 1843
- Campos del programa de socios: preparación de la importación 1954
- Campos Invitado: preparación de la importación 1914
- Campos obligatorios para calificación de oportunidad potencial 278
- Cancelación de registros del negocio 492
- Cancelación de solicitudes 482
- Cancelación de solicitudes de MDF 506
- Cancelar operaciones de guardado de flujos de trabajo 1667
- Cancelar solicitudes de precios especiales 517
- Carga de extensiones de cliente 1455
- Carga de segmentos 865
- Carga y gestión de conjuntos de iconos personalizados 1464
- Carteras 722
- Certificación 554
- Certification Fields 560
- Changing Picklist Values 1365
- Changing Your Action Bar Layout 834
- Cierre de campañas 265
- Cierre de solicitudes de servicio resueltas 443
- Cierre de un período de inventario 594
- Cierre de una solicitud de servicio 438
- Coberturas 763
- Código de rechazo de oportunidades potenciales 1723
- Combinación de análisis con operaciones de configuración 1086
- Combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis 1084
- Cómo adjuntar archivos a registros a través de campos de archivos adjuntos 184
- Cómo adjuntar archivos y direcciones URL a registros 179
- Cómo compartir su agenda 246
- Cómo guardar citas como archivos de iCalendar 242
- Cómo guardar contactos como archivos de vCard 328
- Cómo guardar información de detalle de una visita como plantilla 631
- Cómo interactúan los diseños de campo personalizados con los diseños de página para roles 1440
- Cómo los diseños de información relacionada personalizados interactúan con los diseños de página para los roles 1435
- Cómo marcar direcciones compartidas como validadas 384
- Cómo mostrar los resultados en vistas de embudo 1120
- Cómo mostrar los resultados en vistas de teletipo 1124
- Cómo obtener indicaciones 407
- Cómo ponerse en contacto con Oracle 206
- Cómo quitar usuarios de actividades 221
- Cómo salir de Oracle CRM On Demand 206
- Cómo se determinan los derechos de acceso 1599
- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro principal 1600
- Cómo se determinan los derechos de acceso para mostrar registros del tipo registro relacionado 1602
- Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro principal 1600
- Cómo se determinan los derechos de acceso para trabajar con registros del tipo registro relacionado 1604
- Cómo trabajar con archivos adjuntos 177
- Cómo trabajar con la página inicial de coberturas 763

- Cómo trabajar con la página inicial de cuenta de cartera 723
- Cómo trabajar con la página inicial de cuentas financieras 730
- Cómo trabajar con la página inicial de direcciones 379
- Cómo trabajar con la página inicial de ítem del plan de mensajes 680
- Cómo trabajar con la página inicial de la renuncia de muestra 657
- Cómo trabajar con la página inicial de la unidad familiar 717
- Cómo trabajar con la página inicial de lote de muestra 654
- Cómo trabajar con la página inicial de pedidos 701
- Cómo trabajar con la página inicial de permiso del contacto en la región 583
- Cómo trabajar con la página inicial de planes de mensajes 673
- Cómo trabajar con la página inicial de planes financieros 740
- Cómo trabajar con la página inicial de pólizas 775
- Cómo trabajar con la página inicial de productos financieros 745
- Cómo trabajar con la página inicial de propiedades de seguro 769
- Cómo trabajar con la página inicial de reclamaciones 757
- Cómo trabajar con la página inicial de relaciones de ítem del plan de mensajes 687
- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de cuentas financieras 734
- Cómo trabajar con la página inicial de titulares de pólizas 780
- Cómo trabajar con la página inicial de títulos de cuentas financieras 737
- Cómo trabajar con la página inicial de transacciones de muestra 605
- Cómo trabajar con la página inicial del concesionario 787
- Cómo trabajar con la página Lista de perfiles de acceso 1537
- Cómo trabajar con listas 137
- Cómo trabajar con listas de actividades 223
- Cómo trabajar con Oracle Social Network 462
- Cómo trabajar con otras aplicaciones 847
- Cómo trabajar con páginas de la agenda 213
- Cómo trabajar con registros 50
- Complementos de aplicación 2047
- Comprobación de firmas electrónicas 633
- Conceder acceso de inicio de sesión al servicio de asistencia técnica 823
- Concesionarios 787
- Configuración de calendario y semana laboral de la compañía 1239
- Configuración de carpetas en análisis 882
- Configuración de divisiones 1271
- Configuración de envío de correo electrónico con Oracle Eloqua Engage 2050
- Configuración de filtro de listas de opciones según los registros de asignación para un representante de ventas 2057
- Configuración de flujo de trabajo 1628
- Configuración de grupos 1596
- Configuración de guiones de evaluación 2040
- Configuración de la definición del pronóstico 1724
- Configuración de la información clave de la compañía 1224
- Configuración de la visibilidad para usuarios de las carpetas compartidas de Analytics. 883
- Configuración de las cuotas de ventas de los usuarios 1501
- Configuración de las ubicaciones de la versión del instalador de Oracle CRM On Demand Desktop 2063
- Configuración de libros predeterminados por el tipo de registro para un usuario 1501
- Configuración de listas de precios para Life Sciences 2034
- Configuración de listas de selección compartidas en cascada 1409
- Configuración de los ajustes de integración 1246
- Configuración de los ajustes de integración de Oracle Social Network 2048
- Configuración de los ajustes de las comunicaciones 1251
- Configuración de los ajustes de oportunidad potencial 1241
- Configuración de los ajustes de seguridad de la compañía 1247

- Configuración de los ajustes de temas de la compañía 1242
- Configuración de los ajustes de visibilidad de los análisis 1250
- Configuración de los ajustes de visibilidad de los datos de la compañía 1243
- Configuración de los ajustes del geocodificador 1252
- Configuración de los ajustes del perfil de la compañía adicional 1252
- Configuración de los valores de los campos para los estados de transición 1626
- Configuración de modos de propiedad de registros 1579
- Configuración de opciones de acción 880
- Configuración de Oracle Social Engagement and Monitoring 2047
- Configuración de preferencias relacionadas con Life Sciences 2054
- Configuración de procesos, categorías y tutoriales de ventas 1731
- Configuración de territorios 1598
- Configuración de usuarios 1486
- Configuración de usuarios (socios) 1511
- Configuración del envío automático de transacciones de muestra 2059
- Configuración del modo de vista previa de registro 818
- Configuración del número máximo de veces que se pueden muestrear los contactos que no tengan un permiso de conducción válido para la región 2056
- Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir oportunidades potenciales 282
- Configuración del rol y el perfil de acceso para convertir registros del negocio 496
- Configuración del rol y el perfil de acceso para direcciones 1303
- Configuración del tema 817
- Configuración del tipo de dirección para las direcciones compartidas con la opción Editar relación 1302
- Configurar categorías de productos 2028
- Configurar el perfil de la compañía y los valores predeterminados 1223
- Configurar enlaces Web 1344
- Configurar etiquetas de integración para campos personalizados 1343
- Configurar fórmulas de columnas 1079
- Configurar la vista de calendario predeterminada 246
- Configurar listas de precios para PRM 2031
- Configurar los productos de la compañía 2029
- Configurar reglas de asignación 1712
- Configurar su calendario 834
- Configurar sus preguntas de seguridad 821
- Configuring Company Settings 1225
- Consideraciones al configurar divisiones 1272
- Consideraciones al configurar grupos de valores de listas de opciones 1449
- Consideraciones al crear diseños de búsqueda de productos 1417
- Consideraciones al editar campos en un campo concatenado 60
- Consideraciones al embeber objetos de datos analíticos 886
- Consideraciones al importar archivos de vCard a Oracle CRM On Demand 327
- Consideraciones durante la edición o visualización de los cuadros de mandos 1182
- Consideraciones importantes para los clientes que utilizan código personalizado en Oracle CRM On Demand 1454
- Consideraciones para la creación de reglas de flujo de trabajo para el tipo de registro Usuario 1652
- Consideraciones que se deben tener en cuenta al desactivar las direcciones compartidas 1300
- Contact Fields: Import Preparation 1859
- Contact Team Historical Analytics Subject Area 942
- Contactos 319
- Contactos del plan 430
- Control de la apariencia de las páginas del cuadro de mandos 1190
- Controlar la forma en que se visualizan los resultados cuando los usuarios se desplazan por las páginas del cuadro de mandos 1195
- Conversión de cuentas en cuentas de socio 469

- Conversión de direcciones no compartidas en direcciones compartidas 1298
- Conversión de oportunidades potenciales en cuentas, contactos, registros del negocio u oportunidades 279
- Conversión de registros del negocio en cuentas, contactos u oportunidades 495
- Conversión de renuncias globales en renuncias multilingües 662
- Copia de registros 123
- Copia y movimiento de objetos analíticos 874
- Copiado de objetos de análisis de almacenamiento a producción 875
- Corrección de discrepancias en el recuento electrónico y físico 613
- Course Fields 541
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Actualizar valores 1687
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Asignar un libro 1671
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear evento de integración 1673
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Crear tarea 1677
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Enviar mensaje de correo electrónico 1682
- Creación de acciones de flujo de trabajo: Espera 1689
- Creación de actividades 219
- Creación de applets web de cuadros de mandos 1403
- Creación de applets web de fuentes RSS 1394
- Creación de applets web de informes 1401
- Creación de applets web HTML 1398
- Creación de applets web para tipos de registro 1392
- Creación de applets web URL 1399
- Creación de campos personalizados de información relacionada 1337
- Creación de campos personalizados de las listas de selección con valores compartidos 1340
- Creación de citas para múltiples cuentas 313
- Creación de cuadros de mandos 1185
- Creación de diseños de conversión de oportunidades potenciales 1720
- Creación de divisiones 1273
- Creación de eventos programados 1659
- Creación de grupos de valores de listas de opciones 1451
- Creación de grupos e ítems calculados 1129
- Creación de guiones de evaluación 2044
- Creación de libros de resumen 1204
- Creación de libros y jerarquías de libros 1580
- Creación de medidas calculadas 1130
- Creación de mensajes personalizados para la ausencia de datos en análisis 1131
- Creación de nuevas direcciones compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio 381
- Creación de nuevas direcciones no compartidas en registros de cuenta, contacto, concesionario o socio 387
- Creación de pasos de selección 1130
- Creación de períodos de inventario para usuarios 1509
- Creación de peticiones de datos de cuadros de mandos 1188
- Creación de procesos 1622
- Creación de programas de socios 474
- Creación de registros 55
- Creación de registros del negocio 489
- Creación de reglas de flujo de trabajo 1653
- Creación de renuncias de muestras globales 660
- Creación de renuncias de muestras multilingües 660
- Creación de respuesta al mensaje de un plan de mensajería 676
- Creación de respuestas al mensaje de un ítem del plan de mensajería 683
- Creación de segmentos 863
- Creación de solicitudes 480
- Creación de temas nuevos 1469
- Creación de transacciones de muestra perdidas o encontradas 612
- Creación de un filtro 876
- Creación de un informe de auditoría de inventario para un período de inventario 593
- Creación de un ítem de pedido de productos 704
- Creación de un nuevo registro de ajuste de inventario 611

- Creación de un registro del negocio a partir de una oportunidad 359
- Creación de una acción 880
- Creación de una condición 877
- Creación de una solicitud de precios especial a partir de una oportunidad 357
- Creación de una solicitud de servicio 437
- Creación de una transferencia de muestras 608
- Creación y edición de campos 1328
- Creación y gestión de diseños de encabezado global y barra de acción 1458
- Crear afiliaciones a programas de socios 474
- Crear colas de eventos de integración 2022
- Crear correo ordinario o correo electrónico masivo con Combinar correspondencia para Word 856
- Crear diseños de la página inicial de registros 1422
- Crear informes mediante Informes y análisis para Excel 859
- Crear informes personalizados de la página inicial 1418
- Crear perfiles de acceso para libros 1585
- Crear plantillas de Combinar correspondencia para Word 856
- Crear productos de precios especiales como elementos relacionados 520
- Crear registros de modificaciones manualmente 1760
- Crear subprogramas Web globales 1452
- Crear tipos de libros y roles de usuario de libro 1579
- Creating and Refining Lists 142
- Creating Scheduled Events for Analytics 1662
- Cuadros de mandos 1181
- Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mando Información general 1201
- Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Cliente 1201
- Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de marketing 1202
- Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Efectividad de ventas 1202
- Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Pipeline 1202
- Cuadros de mandos predefinidos - Cuadro de mandos Servicio 1203
- Cuentas 294
- Cuentas del plan 427
- Cuentas financieras 729
- Cursos 536
- Custom Object Field: Import Preparation 1875
- Customizing Page Layouts for Creating New Records 1386
- Customizing Related Item Layouts 1370
- Customizing Static Page Layouts 1379
- Customizing the Audit Trail 1423

D

- Daños 766
- Datos analíticos 867
- Definición de listas de opciones en cascada 1407
- Definición de moneda 1268
- Definir las directivas de inicio de sesión y contraseñas 1253
- Definir los controles de contraseñas de la compañía 1254
- Definir un calendario fiscal personalizado 1265
- Desactivación de reglas de flujo de trabajo y acciones 1694
- Desactivación de usuarios 1509
- Desactivación de usuarios (socios) 1514
- Descarga de la plantilla de informes y análisis para Excel 859
- Descarga del Asistente de segmentación 863
- Descarga y eliminación de los archivos adjuntos de la solicitud de exportación 840
- Descargar archivos WSDL y de esquema 2010
- Descargar la plantilla de Combinar correspondencia para Word 855
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand 2010
- Descargar la utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand 2016
- Designación de análisis personalizados como públicos 1137
- Devolución de registros del negocio 491
- Devolución de solicitudes de MDF 504
- Devolver solicitudes de precios especiales 515

- Direcciones 377
- Directrices de comprobación de datos 1804
- Directrices de tipo de campo para importar datos 1804
- Directrices para configurar roles 1516
- Diseño de un análisis 886
- Diseño de un filtro 876
- Diseño de una acción 879
- Diseño de una condición 878
- División de los ingresos de oportunidad entre los miembros del equipo 359
- Downloading Analyses 870
- Duración 2081

E

- Edición de campos en un campo concatenado 61
- Edición de cuadros de mandos 1186
- Edición de las propiedades de peticiones de datos y de los análisis de cuadros de mandos 1196
- Edición de libros de resumen 1207
- Edición de propiedades de columnas 1069
- Ejecución de análisis 869
- Ejemplo 1: utilizar el nivel de acceso Ver 1605
- Ejemplo 2: utilizar el nivel de acceso Heredar principal 1610
- Ejemplo 3: proteger datos a través de Libros 1612
- Ejemplo de archivo de registro y correo electrónico de resultados de importación 2003
- Ejemplo de combinación de varias áreas temáticas en un solo análisis 1085
- Ejemplo de configuración de reglas de flujo de trabajo para crear tareas de seguimiento para las actividades 1681
- Ejemplo de configuración de un applet web de canal RSS 1405
- Ejemplo de uso de libros para gestionar territorios de ventas 1573
- Ejemplo de uso de procesos para bloquear registros 1618
- Ejemplo de uso de registros de mensajería de producto estructurada e indicaciones del producto 696
- Ejemplos de cálculos de nivel de acceso 1605
- Ejemplos de registros de eventos de seguimiento de modificaciones 1756
- Ejemplos de tipos de registros enlazados con otros tipos de registros 130
- Ejemplos del Expression Builder 2117
- Eliminación de análisis 872
- Eliminación de cuentas de socio 469
- Eliminación de direcciones compartidas 388
- Eliminación de direcciones no compartidas de cuentas, contactos, concesionarios o socios 388
- Eliminación de instancias de error del Supervisor de errores de flujo de trabajo 1698
- Eliminación de instancias pendientes del Supervisor de espera de flujo de trabajo 1704
- Eliminación de programas de socios 476
- Eliminación de reglas de flujo de trabajo y acciones 1695
- Eliminación de solicitudes 483
- Eliminar afiliaciones a programas de socios 475
- Eliminar y restaurar registros 190
- Enlace de contactos con varias cuentas 330
- Enlace de cuentas de cartera 302
- Enlace de información de ítems promocionales a visitas 626
- Enlace de información de muestras distribuidas de un producto a visitas 623
- Enlace de información de solicitudes de muestras a visitas 628
- Enlace de información detallada de un producto a visitas 619
- Enlace de la vista maestra y la de detalles 1127
- Enlace de productos a registros del negocio 493
- Enlace de productos a solicitudes de precios especiales 513
- Enlace de registros a cuentas 299
- Enlace de registros a objetivos 425
- Enlace de registros a planes de negocio 420
- Enlazar programas a solicitudes de precios especiales 514
- Entorno regional 2099
- Entrega de contenido personalizado 672
- Entrega de muestras durante una visita de ventas 614

- Enviar notas a otros usuarios 176
- Enviar reclamaciones de solicitudes de MDF 506
- Enviar solicitudes de MDF para aprobación 503
- Enviar solicitudes de precios especiales para su aprobación 514
- Enviar solicitudes para su aprobación 480
- Envío de correos electrónicos de marketing con Oracle Eloqua Engage 336
- Envío de información de detalle de una visita para el seguimiento de inventario 632
- Envío de pronósticos 371
- Envío de reclamaciones para solicitudes de precios especiales 518
- Envío de registros del negocio para su aprobación 490
- Envío de un pedido de productos 706
- Escalado de solicitudes de servicio 443
- Escenario para bloquear registros de actividad 1617
- Escenario para el uso de libros para gestionar territorios de ventas 1572
- Escenario para gestionar planes para contactos 415
- Escenario para gestionar planes para objetivos y productos 416
- Escenario para gestionar planes para un grupo de cuentas o zona geográfica 414
- Escenario para gestionar planes para una única cuenta 414
- Especificación de cuentas principales 302
- Especificación de diseños de página dinámica 1431
- Especificación de interacciones con el botón derecho para usuarios 1126
- Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro principales 1548
- Especificación de los niveles de acceso para tipos de registro relacionados 1549
- Especificación de oportunidades principales y secundarias 358
- Especificación de subcuentas de cartera 725
- Establecer el tipo de registro de búsqueda predeterminado 817
- Establecimiento de alertas para asignaciones de servicio 1295
- Event Historical Analytics Subject Area 947
- Eventos 576
- Events Real-Time Reporting Subject Area 1026
- Exam Fields 550
- Exámenes 545
- ExcludeChannel 2083
- Exportación de datos 2003
- Exportación de segmentos 865
- Exportar registros en listas 157
- Expresión de literales 1139
- Expression Builder 2064

F

- FieldValue 2085
- Filtrado de listas 149
- Finalización del período para registros del negocio 493
- FindNoneOf 2086
- FindOneOf 2086
- Fondos 525
- Funcionalidad de administración de procesos 1620
- Funciones de agregación 1140
- Funciones de agregación de ejecución 1145
- Funciones de cadena 1149
- Funciones de conversión 1167
- Funciones de Expression Builder 2079
- Funciones de fecha/hora de agenda 1160
- Funciones del sistema 1168
- Funciones matemáticas 1155

G

- Gestión de acreditaciones 565
- Gestión de activos 402
- Gestión de adiciones principales de HTML personalizadas 1457
- Gestión de agendas y actividades 216
- Gestión de alertas 1288
- Gestión de archivos adjuntos de la compañía 2037
- Gestión de asignaciones 646
- Gestión de asignaciones de contactos HCP 651
- Gestión de bienes 715
- Gestión de campañas 263
- Gestión de campos personalizados obsoletos 1324
- Gestión de certificaciones 556
- Gestión de coberturas 764
- Gestión de concesionarios 788
- Gestión de contactos 321

- Gestión de contactos del plan 432
- Gestión de contenidos 2027
- Gestión de criterios de filtro predeterminados para elementos relacionados 1376
- Gestión de cuentas 296
- Gestión de cuentas de cartera 724
- Gestión de cuentas de socio 468
- Gestión de cuentas del plan 429
- Gestión de cuentas financieras 731
- Gestión de cuotas 372, 819
- Gestión de cursos 538
- Gestión de daños 767
- Gestión de direcciones 381
- Gestión de etiquetas de campos 1361
- Gestión de eventos 578
- Gestión de exámenes 547
- Gestión de favoritos 872
- Gestión de fondos 528
- Gestión de grupos 1593
- Gestión de indicaciones del producto 699
- Gestión de informes de auditoría de inventario 602
- Gestión de ítems de transacción 641
- Gestión de ítems del plan de mensajes 682
- Gestión de la configuración de eventos de integración 2024
- Gestión de la lista de períodos de la compañía 1267
- Gestión de la personalización 1550
- Gestión de las imágenes de página de detalles 2039
- Gestión de las solicitudes de precios especiales 512
- Gestión de Life Sciences 2051
- Gestión de los indicadores de registros para las secciones de información relacionada 832
- Gestión de lotes de muestra 655
- Gestión de muestras 586
- Gestión de objetivos 424
- Gestión de oportunidades 348
- Gestión de oportunidades del plan 435
- Gestión de oportunidades potenciales 276
- Gestión de partes implicadas 773
- Gestión de pedidos 703
- Gestión de perfiles de acceso 1531
- Gestión de perfiles de intermediarios 784
- Gestión de perfiles sociales 460
- Gestión de períodos de inventario 591
- Gestión de planes de mensajería 674
- Gestión de planes de negocio 419
- Gestión de planes financieros 742
- Gestión de pólizas 777
- Gestión de PRM y la alta tecnología 465
- Gestión de productos bloqueados 710
- Gestión de productos de precios especiales como elementos relacionados 519
- Gestión de productos financieros 746
- Gestión de programas de socios 473
- Gestión de pronósticos 367
- Gestión de propiedades del seguro 770
- Gestión de reclamaciones 758
- Gestión de redes sociales 457
- Gestión de registros del negocio 488
- Gestión de relación de socios y alta tecnología 465
- Gestión de relaciones de ítems del plan de mensajes 688
- Gestión de renuncias de muestra 659
- Gestión de roles 1515
- Gestión de seguros 753
- Gestión de solicitudes 480
- Gestión de solicitudes de MDF 502
- Gestión de solicitudes de muestras 669
- Gestión de solicitudes de servicio 440
- Gestión de soluciones 450
- Gestión de territorio 1598
- Gestión de titulares de cuentas financieras 735
- Gestión de titulares de la póliza 781
- Gestión de títulos de cuentas financieras 738
- Gestión de transacciones de muestra 608
- Gestión de transacciones financieras 750
- Gestión de unidades familiares 718
- Gestión de usuarios 1485
- Gestión de usuarios de la organización de socios (socios) 1511
- Gestión de usuarios delegados (administrador) 1507
- Gestión de usuarios y controles de acceso 1483
- Gestión de vehículos 794
- Gestión de ventas 291
- Gestión del inventario de muestra 598
- Gestión del marketing 259
- Gestión del proceso de negocio 1615
- Gestionar acceso a listas y orden de listas 1417

- Gestionar afiliaciones a programas de socios 474
- Gestionar la visibilidad de los cuadros de mandos en datos analíticos 1200
- Gestionar los pronósticos de su equipo 373
- Gestionar visitas inteligentes 2051
- GetGroupId 2087

H

- Habilitar informes personalizados en Mi página inicial 1461
- Hacer que el contenido aparezca condicionalmente en páginas del cuadro de mandos 1192
- Hacer un seguimiento de la información financiera de los vehículos 800
- Hacer un seguimiento del historial de servicio de vehículos 799
- Hacer un seguimiento del historial de ventas de vehículos 798
- Herramientas de gestión de datos 1761
- Herramientas de importación y exportación 1761
- HostName 2087
- HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 69

I

- IfNull 2088
- IIf 2088
- Importación de archivos de vCard 328
- Importación de contactos 322
- Importación de datos 1997
- Importación de solicitudes 483
- Impresión de análisis 870
- Impresión de información que aparece en las páginas 200
- Incrustación del widget Centro de mensajes 844
- Incrustación del widget Informes 844
- Incrustación del widget Listas de favoritos 843
- Incrustar un widget Lista sencilla 845
- Indicaciones del producto 697
- Información de seguimiento de modificaciones para cambios a listas de valores en listas de opciones 1752
- Información general de páginas de Oracle CRM On Demand 37
- Información sobre la resolución de problemas de libros 1593
- Informe de auditoría de inventario 602
- Iniciar sesión como un nuevo usuario 29
- Inscripción en cursos 540
- Instalación de Oracle CRM On Demand Desktop 2064
- InStr 2090
- Instrucciones Case 1169
- Integración de servicios web 2010
- Introducción 27
- Introducción a Analytics 896
- Inventario de muestra 597
- IsValidRowId 2091

Í

- Ítems de transacción 641
- Ítems del plan de mensajería 680
- Ítems relacionados con archivos adjuntos 182

J

- JoinFieldValue 2092
- JulianDay 2094
- JulianMonth 2094
- JulianQtr 2095
- JulianWeek 2096
- JulianYear 2096

L

- Lead Fields: Import Preparation 1917
- Lead Team Historical Analytics Subject Area 952
- Left 2097
- Len 2098
- Licencias del contacto en esta región 583
- Life Sciences 573
- Limitación de los registros de cuentas mostrados 303
- Limitar los registros de actividades que se muestran 227
- Linking Products to Opportunities 351
- Linking Records to Your Selected Record 128
- LN 2098
- LocaleListSeparator 2099
- LookupName 2100
- LookupValue 2101
- Lotes de muestra 653
- Lower 2101

M

- Managing Currencies 1268
- Managing Search Layouts 1412
- Mapas 402
- Mapeo de campos adicionales durante la conversión de oportunidades potenciales 1719

- Mapeo de valores de lista de opciones a grupos de valores de listas de opciones 1369
- Marcado de una renuncia relacionada como la predeterminada 661
- Marcar tareas como finalizadas 228
- Marketing 259
- Medición de la efectividad de la campaña 265
- Mensajería de producto estructurada 690
- Merging Records 166
- Mi página inicial 43
- Mid 2102
- Modificación de la muestra en un ítem de transacción 641
- Modificación de la muestra en una asignación 647
- Modificación de un contacto principal de la cuenta 298
- Modificación del diseño de las páginas de detalles 824
- Modificación del ID de usuario del usuario 1502
- Modificación del ID de usuario del usuario (socios) 1513
- Modificación del libro personalizado principal en un registro 164
- Modificación del lote de muestra en un ítem de transacción 642
- Modos de propiedad de registros y tareas generadas automáticamente 1564
- Mostrar resultados en vistas de indicador 1115

N

- Notas de la versión para Oracle CRM On Demand 206
- Notas de uso de áreas temáticas 906

O

- Objetivos 422
- Ofertas 708
- Operadores 1168
- Operadores de Expression Builder 2075
- Oportunidades 343
- Oportunidades del plan 433
- Oportunidades potenciales 267
- Oportunidades potenciales (aspectos relacionados con las ventas) 294
- Optimización del rendimiento 1175
- Oracle CRM On Demand Desktop 2061
- Ordenar columnas y cambiar su orden 1083
- OrganizationName 2103
- Otorgar permiso a los usuarios para cambiar columnas en análisis (vista Selector de columnas) 1119

P

- Página Cola de eliminación y restauración por lotes 2016
- Página Cola de inicialización de campos relacionados 2020
- Página Cola de solicitudes de asignación de lotes 2019
- Página Configuración de la agenda 246
- Página de lista de archivos adjuntos 183
- Página de personalización de aplicaciones de tipos de registro 1306
- Página Detalles de pronóstico 373
- Página Editar notas 174
- Página Gestión de listas 153
- Página Jerarquía de libro 1591
- Página Listas de favoritos 156
- Página Notas (Lista) 174
- Página Registros de favoritos 136
- Página Ver lista 155
- Partes implicadas 772
- Paso 1: Definición de criterios en análisis 1061
- Paso 2: Revisión de resultados y creación de diseños 1088
- Paso 3: Definición de las peticiones de datos de datos analíticos (opcional) 1131
- Paso 4: Cómo guardar análisis 1136
- Pedidos 701
- Perfil de intermediario 782
- Perfil de la compañía 1223
- Perfilado de unidades familiares 719
- Perfiles sociales 458
- Performing Proximity Searches 405
- Período de inventario 588
- Permiso del contacto en la región 585
- Permitir a los usuarios seleccionar una vista específica con la vista Selector de vistas 1120
- Personalización de aplicaciones 1304
- Personalización de diseños de campos 830
- Personalización de diseños de información relacionada 825
- Personalización de etiquetas de integración REST 1469
- Personalización de la aplicación 805

- Personalización de la propiedad anterior de registros compartidos 1477
- Personalización de las páginas de los cuadros de mandos en ejecución 1184
- Personalizar la lista de industrias de la compañía 1737
- Personalizar Mi página inicial de su compañía 1460
- Planes de mensajería 673
- Planes de negocio 417
- Planes financieros 740
- Planificación de negocio 413
- Planificación de visitas masivas 235
- Pólizas 775
- PRE 2104
- Preparar la importación de datos 1810
- Presentación y exportación de libros de resumen 1208
- Procesamiento de reclamaciones 533
- Procesar solicitudes de fondos 530
- Proceso de configuración de conversión de oportunidades potenciales 1718
- Proceso de configuración de divisiones 1273
- Proceso de configuración de grupos de valores de listas de opciones 1450
- Proceso de configuración de perfiles de acceso 1546
- Proceso de configurar administradores de socios (administrador) 1510
- Proceso de contratación y establecimiento de relaciones entre agentes e intermediarios 754
- Proceso de conversión de oportunidades potenciales de seguro en clientes con el modelo de éxito de productor 755
- Proceso de creación de reclamaciones de primera notificación de pérdida 754
- Proceso de gestión de campañas. 259
- Proceso de gestión de contactos 293
- Proceso de gestión de cuentas 292
- Proceso de gestión de la agenda y las actividades 294
- Proceso de gestión de oportunidades 291
- Proceso de gestión de oportunidades potenciales 259
- Proceso de gestión de pronósticos para administradores de pronósticos 293
- Proceso de gestión de pronósticos para usuarios de ventas 293
- Proceso de gestión de relaciones entre agentes e intermediarios 754
- Proceso de gestión de solicitudes de servicio 437, 755
- Proceso de integración de Oracle Social Network con Oracle CRM On Demand 2048
- Proceso de planificación de un canal 754
- Proceso de planificación de ventas y cálculo de presupuestos 755
- Proceso de reconciliación de inventarios 599
- Proceso para configurar libros 1574
- Proceso para configurar procesos en Oracle CRM On Demand 1622
- Procesos de administración de Oracle CRM On Demand 1218
- Procesos de Life Sciences 573
- Productos bloqueados 708
- Productos financieros 743
- Programación de citas con otros 240
- Programas de socios 471
- Pronósticos 365
- Propiedades del seguro 769
- Publicación de alertas para toda la compañía 1289

Q

- Qué hacer primero 28

R

- Realizar el seguimiento de visitas (visitas comerciales) a clientes 229
- Realizar seguimiento de cuentas financieras principales 732
- Realizar seguimiento de productos financieros principales 747
- Realizar seguimiento de relaciones entre contactos 330
- Realizar seguimiento de relaciones entre cuentas 303
- Realizar una búsqueda avanzada de un tipo de registro único 105
- Realizar una búsqueda avanzada de varios tipos de registro 108
- Reasignación de cuentas 298
- Reasignación de oportunidades 348
- Reasignación de oportunidades potenciales 277
- Rechazar reclamaciones para solicitudes de MDF 507
- Rechazar reclamaciones para solicitudes de precios especiales 518
- Rechazar solicitudes de precios especiales 516

- Rechazo de oportunidades potenciales 285
- Rechazo de registros del negocio 491
- Rechazo de solicitudes 482
- Rechazo de solicitudes de MDF 504
- Reclamaciones 757
- Reconciliación de un período de inventario 595
- Record Types That Are Tracked 1740
- Recuento de registros en listas 157
- Recuperación de ID de inicio de sesión de usuario o restablecimiento de contraseña 203
- Recuperación de solicitudes 482
- Recuperación de solicitudes de MDF 503
- Recuperar solicitudes de precios especiales 515
- Redes sociales 455, 455
- Reenvío de registros del negocio 492
- Refrescamiento de pronósticos 369
- Registrar respuestas a campañas 264
- Registro de requisitos de certificación para una acreditación 567
- Registro para exámenes 549
- Registros del negocio 486
- Reglas y asignación de datos 1708
- Relación de acreditaciones con otras acreditaciones 566
- Relación de certificaciones con otras certificaciones 558
- Relación de cursos con otros cursos 540
- Relación de exámenes con otros exámenes 548
- Relaciones de ítems del plan de mensajería 686
- Renuncias de muestra 657
- Requisitos del sistema para Oracle CRM On Demand 205
- Resolución de una solicitud de servicio 438
- Restablecimiento de diseños de barra de acción personalizados 1550
- Restablecimiento de diseños de página inicial personalizados 1551
- Restablecimiento de diseños de página personalizados 1550
- Restablecimiento de la contraseña de usuario 1503
- Restablecimiento de todas las contraseñas 1262
- Restablecimiento de una contraseña de usuario (socios) 1514
- Restablecimiento del PIN de usuario de DMS 1503
- Restricción de listas en páginas de lista 151
- Restricción de procesos 1625
- Restricción de reglas de flujo de trabajo a canales o roles concretos 1670
- Restricciones de uso de los campos concatenados 1360
- Restringir uso a direcciones IP. 1263
- Revertir a los valores predeterminados 1365
- Reviewing Import Results 2002
- Reviewing Your Alerts 45
- Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 1283
- Revisar el uso de recursos de la compañía 1280
- Revisar la actividad de inicio de sesión de todos los usuarios 1279
- Revisión de cambios de seguimiento de auditoría con el seguimiento de auditoría maestro 1281
- Revisión de datos de informes 870
- Revisión de la actividad de inicio de sesión 820
- Revisión de la actividad de inicio de sesión de un usuario 1504
- Revisión de la actividad de los fondos 534
- Revisión de la información de delegados 822
- Revisión de las actividades relacionadas con la seguridad para usuarios 1505
- Revisión de los resultados de exportación 2007
- Revisión de planes de mensajes recomendados para las actividades 676
- Revisión de pronósticos 367
- Revisión de solicitudes 481
- Revisión de soluciones 451
- Revisión de todas las solicitudes de exportación de la compañía 1286
- Revisión del seguimiento de auditoría para los cambios de configuración en la administración 1282
- Revisión del uso de los servicios web 2013
- Right 2105
- RowIdToRowNum 2106
- RowNum 2107

S

- Searching for Records in the Action Bar 93
- Seguimiento de activos 308
- Seguimiento de contactos clave en cuentas de cartera 725
- Seguimiento de ingresos basados en contactos 332
- Seguimiento de las horas de llamada preferidas 333
- Seguimiento de las solicitudes de servicio de vehículos 797
- Seguimiento de los intereses del contacto 333
- Seguimiento de los miembros de una unidad familiar 719
- Seguimiento de los socios y la competencia de cuentas 307
- Seguimiento de los socios y la competencia de oportunidades 349
- Seguimiento de modificaciones 1739
- Seguimiento de pólizas principales 777
- Seguimiento de reclamaciones principales 759
- Seguimiento de relaciones entre cuentas y contactos 304
- Seguros 753
- Selección de contenido de una acción 881
- Selección de diseños de página de mensajería de producto estructurada 692
- Selección del objetivo de visita principal, siguiente objetivo de visita principal o resultado principal para un producto detallado 695
- Seleccionar contactos objetivo para campañas 263
- Selecting Subject Areas 907
- Service Request Historical Analytics Subject Area 971
- Service Request Team Historical Analytics Subject Area 972
- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area 1048
- Setting Up Concatenated Fields 1358
- Sobre los valores predeterminados en los campos de búsqueda 90
- Socios 466
- Solicitud de acreditaciones 568
- Solicitud de certificaciones 559
- Solicitud de un recuento de inventario provisional 594
- Solicitudes 478
- Solicitudes de MDF 500
- Solicitudes de muestras 666
- Solicitudes de precios especiales 510
- Solicitudes de servicio 438
- Solicitudes de servicio y soluciones 437
- Soluciones 447
- Soporte de idioma para las listas de selección en datos analíticos 903
- Supervisión de actividades de muestra 636
- Supervisor de errores de flujo de trabajo 1696
- Supervisor de espera de flujo de trabajo 1701
- Supervisores de flujo de trabajo 1696
- Support for the List Add Feature 1372
- Support for the Merge Functionality 169
- Support for the Sort Feature for Related Items 1374
- Support for Type-Ahead Search in Targeted Search 95
- Suscribirse a notas 176

T

- Temas relacionados con perfiles de acceso 1549
- Timestamp 2108
- Tipos de datos en Expression Builder 2072
- Tipos de registros compatibles con grupos de valores de listas de opciones y divisiones 1451
- Titulares de la cuenta financiera 734
- Titulares de la póliza 779
- Títulos de la cuenta financiera 737
- ToChar 2108
- Today 2111
- Trabajar con análisis y cuadros de mandos incrustados 48
- Trabajar con datos analíticos en una ventana independiente del explorador 1059
- Trabajar con el centro de mensajes 47
- Trabajar con la lista de notas 175
- Trabajar con la página inicial de acreditación 563
- Trabajar con la página inicial de activos 400
- Trabajar con la página inicial de Analytics 867
- Trabajar con la página inicial de asignaciones 645
- Trabajar con la página inicial de asignaciones de contactos HCP 650

- Trabajar con la página inicial de certificación 555
- Trabajar con la página inicial de contactos 319
- Trabajar con la página inicial de contactos del plan 431
- Trabajar con la página inicial de curso 536
- Trabajar con la página inicial de evento 576
- Trabajar con la página inicial de examen 545
- Trabajar con la página inicial de Fondos 526
- Trabajar con la página inicial de indicación del producto 698
- Trabajar con la página inicial de la campaña 261
- Trabajar con la página inicial de la cuenta 294
- Trabajar con la página inicial de la cuenta del plan 428
- Trabajar con la página inicial de los planes de negocio 418
- Trabajar con la página inicial de objetivos 423
- Trabajar con la página inicial de oportunidades 346
- Trabajar con la página inicial de oportunidades del plan 434
- Trabajar con la página inicial de oportunidades potenciales 273
- Trabajar con la página inicial de partes implicadas 772
- Trabajar con la página inicial de perfil social 458
- Trabajar con la página inicial de perfiles de intermediarios 782
- Trabajar con la página inicial de programas de socios 472
- Trabajar con la página inicial de redes sociales 456
- Trabajar con la página inicial de registros del negocio 486
- Trabajar con la página inicial de socios 466
- Trabajar con la página inicial de solicitud de precios especiales 510
- Trabajar con la página inicial de solicitudes 478
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de MDF 500
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de muestras 667
- Trabajar con la página inicial de solicitudes de servicio 438
- Trabajar con la página inicial de solución 449
- Trabajar con la página inicial de transacciones financieras 749
- Trabajar con la página inicial del período de inventario 590
- Trabajar con la página inicial del pronóstico 366
- Trabajar con la página inicial del vehículo 793
- Trabajar con la página inicial Producto bloqueado 709
- Trabajar con la página Lista de roles 1517
- Trabajar con libros de resumen 1203
- Trabajar con Mi cuadro de mandos 1188
- Trabajar con subprogramas de contenidos actualizables RSS 49
- Trabajar en una solicitud de servicio 437
- Trabajo con la página inicial de daños 766
- Tracking Invitees to Events 579
- Tracking Revenue Based on Accounts 310
- Traducción de nombres de informes personalizados y applets web 1406
- Transacciones de muestra 605
- Transacciones financieras 749
- Transferir la propiedad de los registros 159

U

- Unidades familiares 715
- Updating Your Personal Details 806
- Upper 2111
- Usar Combinar correspondencia para Word 854
- Usar guiones de calificación de pistas 278
- Usar guiones de evaluación de actividad 250
- Usar guiones de solicitud de servicio 442
- Usar informes y análisis para Excel 858
- Usar plantillas de administrador durante la configuración 1220
- User Fields 1488
- User Fields: Import Preparation 1990
- UserValue 2112

- Uso compartido de direcciones entre registros de cuenta, contacto, concesionario y socio 383
- Uso compartido de registros (Equipos) 160
- Uso de búsqueda avanzada 100
- Uso de campos personalizados indizados 1363
- Uso de Expression Builder 2065
- Uso de funciones de análisis 1138
- Uso de guiones de evaluación 185
- Uso de los campos de filtro optimizados 1053
- Uso de Oracle CRM On Demand Integration for Office 853
- Uso del Asistente de segmentación 861
- Uso del catálogo 869
- Uso del panel de registro en las páginas de lista 152
- Uso del selector de libros 116
- UtcConvert 2116
- Utilidad de cliente Oracle Data Loader On Demand 2009
- Utilidad de cliente Oracle Migration Tool On Demand 2015

V

- Valoración de soluciones 452
- Variables de sesión en análisis 1171
- Vehículos 793
- Ventas 291
- Ver campos de seguimientos de auditorías 819
- Ver la página Lista de seguimiento de modificaciones 1754
- Ver listas de tareas del grupo 249
- Ver y editar un pronóstico con una moneda distinta 370
- Verificar la configuración de libros para el rol de administrador 1575
- Verificar los estados de licencia y usuarios activos 1253
- Viewing Audit Trails for Records 193
- Vincular registros durante la importación 1803
- Visibilidad de acreditaciones para socios 567
- Visibilidad de certificaciones para socios 558
- Visibilidad de cursos para socios 540
- Visibilidad de exámenes para socios 549
- Vista previa de registros 123
- Visualización de actividades 217
- Visualización de acuse de recibo de alertas 1290
- Visualización de código SQL en la ficha Avanzado de Datos analíticos 1137
- Visualización de filtros aplicados a los resultados de análisis 1116
- Visualización de imágenes en páginas de detalles de registro 76
- Visualización de información de servicio de Oracle CRM On Demand 200
- Visualización de información sobre utilización de archivos y registros 1296
- Visualización de instancias de error en el Supervisor de errores de flujo de trabajo 1697
- Visualización de instancias pendientes en el Supervisor de espera de flujo de trabajo 1703
- Visualización de las agendas de otros usuarios 244
- Visualización de las fichas 823
- Visualización de las solicitudes de exportación 838
- Visualización de los cuadros de mandos 1183
- Visualización de los resultados en las vistas de gráfico de rectángulos 1099
- Visualización de los resultados en las vistas de mosaicos de rendimiento 1098
- Visualización de los resultados en las vistas de tabla dinámica 1106
- Visualización de los resultados en las vistas de Trellis. 1100
- Visualización de los resultados en vistas de gráfica 1101
- Visualización de páginas web externas, informes y cuadros de mandos en las fichas 1443
- Visualización de registros de direcciones desde cuentas, contactos, concesionarios o socios 390
- Visualización de transacciones de desembolso 612
- Visualización del historial de pronósticos 371
- Visualización del historial de uso de asignaciones de servicio 1294
- Visualización del uso de asignaciones de servicio de la compañía 1294

Copyright © 2005, 2021, Oracle y/o sus subsidiarias.

Este software y la documentación relacionada están sujetos a un contrato de licencia que incluye restricciones de uso y revelación, y se encuentran protegidos por la legislación sobre la propiedad intelectual. Excepto en lo especificado por el contrato de licencia o permitido por la legislación, no podrá utilizar, copiar, reproducir, traducir, difundir, modificar, conceder licencias, transmitir, distribuir, exhibir, representar, publicar o mostrar ninguna parte, de ninguna forma ni por ningún medio. Queda prohibida la ingeniería inversa, desensamblaje o descompilación de este software, excepto en la medida en que sean necesarios para conseguir interoperabilidad según lo especificado por la legislación aplicable.

La información contenida en este documento puede someterse a modificaciones sin previo aviso y no se garantiza que se encuentre exenta de errores. Si detecta algún error, le agradeceremos que nos lo comunique por escrito.

Si este software o la documentación relacionada se entrega al Gobierno de EE. UU. o a cualquier entidad que adquiera las licencias en nombre del Gobierno de EE. UU. entonces aplicará la siguiente disposición:

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.

Este software o hardware se ha desarrollado para uso general en diversas aplicaciones de gestión de la información. No se ha diseñado ni está destinado para utilizarse en aplicaciones de riesgo inherente, incluidas las aplicaciones que pueden causar daños personales. Si utiliza este software o hardware en aplicaciones de riesgo, usted será responsable de tomar todas las medidas apropiadas de prevención de fallos, copia de seguridad, redundancia o de cualquier otro tipo para garantizar la seguridad en el uso de este software o hardware. Oracle Corporation y sus filiales declinan toda responsabilidad derivada de los daños causados por el uso de este software o hardware en aplicaciones de riesgo.

Oracle y Java con marcas comerciales registradas de Oracle y/o sus subsidiarias. Todos los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Intel e Intel Inside son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Intel Corporation Todas las marcas comerciales de SPARC se utilizan con licencia y son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SPARC International, Inc. AMD, Epyc, y el logotipo de AMD son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Advanced Micro Devices. UNIX es una marca comercial registrada de The Open Group.

Este software o hardware y su documentación pueden proporcionar acceso o información sobre el contenido, productos y servicios de terceros. Oracle Corporation y sus filiales no son responsables del contenido, productos y servicios de terceros y renuncian expresamente a todas las garantías de cualquier tipo con respecto a éstos, a menos que se especifique lo contrario en un acuerdo aplicable entre usted y Oracle. Oracle Corporation y sus filiales no serán responsables de ninguna pérdida, costos o daños incurridos debido al acceso o uso del contenido, productos o servicios de terceros, excepto en los términos que se especifiquen en un acuerdo aplicable entre usted y Oracle.

Acceso a Oracle Support

Los clientes de Oracle que han adquirido soporte tienen acceso a soporte electrónico a través de My Oracle Support. Para obtener información, visite Oracle Global Customer Support Contacts Directory o Global Customer Support Accessibility si tiene problemas de audición.